

SENIORIEN ESTEET DIGIPALVELUJEN KÄYTTÄMISEEN

Harmaan digitaalisen kahtiajaon syitä ja
ratkaisuja

Pro-gradu tutkielma
Karin Zeiger
Aalto-yliopiston
Kauppakorkeakoulu
Information and Service
Management
koulutusohjelma
Kevät 2018

Author Karin Zeiger		
Title of thesis Barriers of Seniors to Use Digital Services		
Degree Master of Science in Economics and Business Administration		
Degree programme Information and Service Economy		
Thesis advisor(s) Virpi Tuunainen		
Year of approval 2018	Number of pages 121	Language Finnish

Abstract

The purpose of this thesis is to identify barriers restricting seniors' use of digital services, to perceive their inner mechanisms and to find options for overcoming them.

The research questions of the thesis are:

1. What are the reasons why seniors do not use the Internet, which barriers are there not allowing the older adults to use digital services?
2. What can be done to overcome these barriers?

The approach of the thesis is practical, from the standpoint of seniors' inner group and stakeholders.

In theoretical part the key concepts are explained and proper terminology in Finnish is questioned. The previous research on older adults' barriers to use IT and the Internet is referred to and applicable theories to explore older adults' digital services acceptance and use are presented. The methods of the thesis are qualitative. The primary sources of the thesis are 11 semi-structured interviews with seniors' volunteer peer-to-peer IT advisers and the secondary data is unpublished open answers from Finnish Elderly Technology Center research "Older people and digital transacting – how to get all included".

The results of the thesis show that there exist 22 barriers to the use of seniors' digital services – technophobia and wariness, lack of support, identification issues, user interface issues, lack of interest, device issues, lack of knowledge about procurement of device, language and terminology issues, physical restrictions, costs, security and privacy concerns, negative attitude, eyesight issues, cognitive restrictions, feeling too old, attitudes of society, resistance to change, limited access to guidance location, inadequate and out-of-date knowledge and skills, lack of technical understanding, lack of typing experience, hearing issues.

Three of them – technophobia and wariness, lack of support and user interface issues seem to have the biggest impact. The specific barriers of non-user senior group seem to be lack of interest, language and terminology issues, eyesight issues and limited access to guidance location.

All seniors' stakeholders can do something to overcome the barriers of seniors' use of digital service. Possible activities to support seniors' acceptance and use of digital services are provided.

Theoretical implication of the thesis is basis for hypothesis for future quantitative research. Practical implications of the thesis are some recommendations on what each seniors' stakeholder can do to overcome the grey digital divide and some operational models between private companies, public sector and volunteer organizations for collaboration in order to support seniors to accept and use digital services.

Keywords seniors, digital services, grey digital divide

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	5
1.1. Motivaatio	5
1.3. Tutkimuskysymykset	8
1.3. Tutkimuksen rakenne, näkökulma ja rajoitteet	9
2. TEOREETTINEN TAUSTA	10
2.1. Käsitteet	10
2.2. Tutkimusta seniorien digipalvelujen käytön esteistä	13
2.4. Aiheen tutkimiseen soveltuvia teorioita ja viitekehyksiä	20
3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	23
3.1. Menetelmän valinta	23
3.2. Tutkimuksen valmistelu	25
3.3. Haastattelujen järjestelyt	25
3.4. Haastattelutavat	26
3.5. Haastattelujen kulku	26
3.6. Haastattelujen analyysi	28
3.7. Vanhustyön Keskusliiton Ikäteknologiakeskuksen tutkimus	28
4. TULOKSET: SENIORIEN DIGIPALVELUJEN KÄYTÖN ESTEET JA RATKAISUJA NIIDEN ESTEIDEN YLITTÄMISEEN	30
4.1. Pelko ja arkuus	31
4.2. Tuen ja opastuksen puute	38
4.3. Tunnistautumisongelmat	47
4.4. Käyttöliittymäongelmat	52
4.5. Kiinnostuksen puute	58
4.6. Laiteongelmat	65
4.7. Tiedon puute laitteen hankinnasta	68
4.8. Kieli- ja terminologiaongelmat	72
4.9. Fyysiset rajoitteet	75
4.10. Kustannukset	76
4.11. Turvallisuushuolet	79
4.12. Kielteinen asenne	81
4.13. Näkövaikeudet	83
4.14. Kognitiiviset kyvyt	84
4.15. Tuntee itsensä liian vanhaksi	86
4.16. Yhteiskunnan asenteet	88
4.17. Muutosvastarinta	89
4.18. Liikkuminen opastuspaikalle	90
4.19. Puutteelliset ja vanhentuneet tiedot ja taidot	91
4.20. Teknisen ymmärryksen puute	92
4.21. Puuttuva kokemus käyttää näppäimistöä	93
4.22. Kuulo-ongelma	93

5. ANALYYSI JA POHDINTA	94
5.1. Eri vastaajaryhmien vastausten vertailu	94
5.2. Tulosten vertailu aikaisempaan tutkimukseen	99
5.3. Seniorien digipalvelujen käytön esteiden ratkaisut UTAUT mallin näkökulmasta	103
5.4. Seniorien digipalvelujen käytön esteiden ratkaisut innovaatioiden diffuusion teorian näkökulmasta	104
5.5. Seniorien digipalvelujen esteiden ratkaisuja seniorien sidosryhmien näkökulmasta	105
5.6. Ideoita uusille toimintamalleille	107
6. TYÖN TEOREETTISIA JA KÄYTÄNNÖN VAIKUTUKSIA SEKÄ MAHDOLLISTA JATKOTUTKIMUSTA	108
6.1. Teoreettisia vaikutuksia	108
6.2. Käytännön vaikutuksia	108
6.3. Mahdollista jatkotutkimusta	109
7. YHTEENVETO	111
8. VIITTEET	113
9. Taulukot ja kuvio	120

1. JOHDANTO

Johdannossa esitetään tutkimuksen motivaatio, tutkimuskysymykset ja tutkimusaukko sekä tutkimuksen rakenne, näkökulma ja rajoitteet

1.1. Motivaatio

Viimeisen parin vuoden aikana on Suomessa aktivoitunut yhteiskunnallinen keskustelu vanhempien ihmisten digipalvelujen käytöstä. Syitä siihen ovat olleet digitaalisen viranomaisasioinnin käyttöönotto, tuleva sosiaali- ja terveysalan uudistus ja palvelujen yleinen digitalisointi.

Sähköiset palvelut lisäävät kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköinen asiointi on yleensä helpoin ja nopein tapa hoitaa viranomaisasioita. Kun sähköisten palvelujen käyttö lisääntyy, julkinen palvelutuotanto tehostuu ja yhteisiä verovarvoja säästyy.

Valtiovarainministeriö, ”Sähköinen asiointi”

Digitalisoitumisen käänköpuoli on internetin digipalvelujen käytön pakko, koska yhä enemmän tulee olemaan palveluita joita ei-digitaalisessa muodossa ei ole saatavana. Digitalisoitumiseen liittyy ainakin jossain määrin pakko (Tivi-lehti 30.9.2016)

Ihmisiä ketkä eivät käytä digiteknikkaa odottavat monenlaiset harmit ja epämuukavuudet kuten esimerkiksi 78-vuotiaista rouvaa jonka junamatka oli keskeytykseen digilipun puuttumisen takia (Aamulehti 26.10.2017). Neljäsosa suomalaisista ei käytä nettiä ja yli 65-vuotiaista digisyrjäytyneitä on puoli miljoonaa (KD Lehti 20.9.2017).

Seniorien internetin käyttö heidän itsensä sekä eri sidosryhmien näkökulmasta:

On hyvin tunnistettu tosiasia, että seniorien digitaalisten palvelujen käyttö tuo merkittävästi erilaisia etuja sekä seniorien itsensä että heidän lähipiirinsä ja kaikkien muiden sidosryhmien näkökulmasta.

Internetin laajan käytön alusta 1990-luvulla lähtien on nähty, että internetin käyttö tarjoaa runsaasti etuja senioreille kuten muullekin väestölle sosiaalisen yhteydenpidon ja tiedon löytämisen kannalta.

2000-luvulla on siihen lisääntynyt asioiden hoitamisen helppous, nettiostamisen taloudellisuus ja pelien sekä muiden elämyspalvelujen viihdyttävyys.

Suomen seniorien näkökulmasta voidaan korostaa erityisesti asioiden paikkariippumattoman hoitamisen helppoutta – ei tarvitse kulkea Suomessa yleisiä pitkiä välimatkoja eikä liukastella talvella.

Akateemisessa kirjallisuudessa on esitetty internetiä käyttävien seniorien kokevan enemmän sosiaalista tukea ja alhaisempaa havaittua elämänstressiä (Wright, 2000). On parantunut kommunikaatio perheen ja ystävien kanssa, laajemmat mahdollisuudet elinikäiseen oppimiseen, parempi terveydenhuoltopalvelujen saatavuus, itsenäisen elämisen tukeminen ja enemmän vaihtoehtoja viihdettä varten (Rosenthal 2008) sekä korkeampi yleinen tyytyväisyys elämänlaatuun (Gatto ja Tak 2008, Lissitsa. ja Chachashvili-Bolotin 2016)

Seniorien lähipiirin ja muiden sidosryhmien kannalta on seniorien digipalvelujen käytöllä runsaasti etuja. Seniorien ja heidän perheiden ja sukulaisten välinen yhteydenpito helpottuu ja saa laadullisesti uusia ulottuvuuksia esimerkiksi valokuvien jakamisen ja videopuheluiden kautta. Samaa koskee seniorien ystäviä. Seniorien harrastus- ym. yhteisöjen yhteydenpito helpottuu, seniorien ja yhteisöjen vuorovaikutus paranee ja harrastuksiin liittyvän tiedon jakaminen monipuolistuu ja helpottuu.

Seniorit ovat merkittävä potentiaalinen asiakassegmentti verkkokaupoille ja digipalveluita tarjoaville yrityksille, tietoteknisten laitteiden toimittajille ja teleoperaattoreille sekä kaupalliselle medialle. Kuntien ja kaupunkien asioiden hoitaminen seniorien kanssa digitaalisesti vähentää kustannuksia työvoiman ja postikulujen säästöjen kautta sekä parantaa vuorovaikutusta. Voidaan olettaa, että koko Suomen valtio voittaa eri mekanismien kautta kustannuksissa.

Kun digipalvelujen käytöstä on sekä seniorien että heidän sidosryhmien kannalta niin paljon etuja ja hyötyjä ja Suomi on yksi maailman eniten internetiä käyttävä maa, 92,3 % Suomen väestöstä oli internetin piirissä vuonna 2017 (www.worldstats.com), niin voidaan olettaa, että myös seniorit käyttävät hyvin laajasti internetiä ja digipalveluita.

Tilastoja tutkiessa selviää kuitenkin, että vanhemmat ikäryhmät käyttävät digipalveluita paljon vähemmän, kun nuoret ja huomattavasti vähemmän, kun väestö keskimäärin

Kuten seuraavasta taulukosta näemme, 65-74 vuotiaista käyttää digitaalisia palveluja ainakin jossain määrin n. 2/3 ja 75-89 vuotiaista 1/3 eli toisin sanoen 1/3 65-74 vuotiaista ja 2/3 75-89-vuotiaista on digitaalisten palvelujen ulkopuolella. Digitaalisten palvelujen käyttö vaikuttaa olevan selkeästi haaste sekä senioreille että välillisesti myös heidän lähipiirille ja muille sidosryhmille.

	25- 34v	65- 74v	75- 89v	Kaikki
1. Sähköpostien lähettäminen tai vastaanotto	99	62	28	83
2. Pankkiasiat	97	66	30	82
3. Tavaroita ja palveluita koskeva tiedonetsintä	97	60	25	79
4. Verkkolehtien tai televisioyhtiöiden uutissivujen lukeminen	96	59	28	79
5. Sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvä tiedon etsintä	80	46	21	64
6. Pikaviestipalveluiden käyttö älypuhelimella	95	25	5	63
7. Musiikin kuuntelu	94	24	9	61
8. Yhteisöpalveluiden (esim. Facebook) seuraaminen	92	26	12	61
9. Matka- ja majoituspalvelujen selailu	70	38	14	56
10. Blogien lukeminen	66	20	10	42
11. Ajan varaaminen lääkärille	44	26	9	36
12. Tallentanut tiedostoja pilvipalvelun levyasemalle	53	13	4	34
13. Pelien pelaaminen internetissä tai lataaminen omalle koneelle	46	19	8	33
14. Ulkomaisten verkkolehtien tai televisioyhtiöiden uutissivujen lukeminen	52	9	3	33
15. Internet-puhelut ja videopuhelut	47	15	8	32
16. Käytettyjen tavaroiden ostaminen	46	11	3	26
17. Omien tavaroiden, tuotteiden ja palveluiden myynti	42	11	2	25
18. Ammattiin liittyvän yhteisöpalvelun (esim. LinkedIn) seuraaminen	38	3	0	21
19. Kirjoittanut keskustelufoorumille	28	3	1	17
20. Kirjoittanut omaan blogiinsa	13	1	0	8

Taulukko 1. Suomalaisten seniorien sähköisten palvelujen käyttö. Lähde: Tilastokeskus

1.2. Tutkimuskysymykset

Herää kysymys "Miksi tilanne on näin" ja jatkaen ajatuskulkua tulemme ensimmäiseen tutkimuskysymykseen "Mitkä ovat seniorien digipalvelujen käytön esteet".

Seniorien digitaalinen syrjäytyminen on tiedostettu käytännön tasolla, julkisessa keskustelussa ja akateemisesti. Aihe on herättänyt aktiivista yhteiskunnallista keskustelua (Koiranen ym. 2016, Helsingin Sanomat 14.11.2016).

Seniorien digisyrjäytymiselle etsivät ratkaisuja kolmannen sektorin järjestöt (kts. Vanhustyön keskusliitto), yksityiset yritykset (kts. Elisa.fi 8.6.2017) ja valtiollinen taho (kts. suomidigi.fi)

Ilmiö on tiedostettu myös akateemisesti. Kun yhä enemmän yhteiskunnan kriittisiä toimintoja ja palveluita, siirtyy ensisijaisesti tai kokonaan nettiin, uhkaa netin ulkopuolelle jääviä syrjäytyminen (Steelmann and Wallace 2017)

Edellä mainitusta voidaan päätellä, että seniorien digipalvelujen käyttäminen tai käyttämättömyys on merkittävä yhteiskunnallinen kysymys. Se vaikuttaa sekä seniorien että heidän lähipiirinsä ja kaikkien heidän sidosryhmien elämään.

Siitä johtuu toinen tutkimuskysymys:

"Mitä voidaan tehdä seniorien digipalvelujen käyttämisen esteiden ylittämiseksi".

Tämä työ yrittää tarjota panoksensa siihen.

Akateemista kirjallisuutta tutkiessa huomaamme, että kattava seniorien digitaalisten palvelujen esteiden kartoitus puuttuu. Se voidaan nähdä tutkimusaukkona, johon tämä työn on tarkoitus tarjota vastaus.

Tutkimuksen päämääränä on seniorien digitaalisten palvelujen käytön esteiden kartoitus ja mahdollisimman syvä analyysi. Työn toinen päämäärä on ratkaisujen etsiminen seniorien digitaalisen syrjäytymisen estämiseksi. Työssä on esitetty seniorien digitaalisten palvelujen käytön esteet. On tutkittu niiden esteiden sisäistä rakennetta, keskinäisiä vaikutuksia sekä sitä mitä kukin este vaikuttaa toistaiseksi digipalvelujen ulkopuolella olevien seniorien ja digipalveluja jo käyttävien seniorien asenteisiin ja käyttäytymiseen. Ratkaisuja esteiden ylittämiseen on etsitty sekä yleisellä että konkreettisella tasolla. Mahdollisia eri sidosryhmien välisiä yhteistyön toimintamenetelmiä on kartoitettu ja esitetty.

1.3. Tutkimuksen rakenne, näkökulma ja rajoitteet

Kappaleessa 2 on avattu aihepiiriin liittyvät käsitteet sekä referoitu ilmiötä tutkinut tutkimuskirjallisuus. Kappaleessa 3 on perusteltu tutkimusmenetelmän valinta, esitelty työn empiiriset primääri- ja sekundäärilähteet sekä kuvailtu työn käytännön toteutus. Kappaleessa 4 on esitelty työn tulokset – seniorien digipalvelujen käytön esteet sekä ratkaisuja niiden esteiden ylittämiseen. Kappaleessa 5 on analysoitu työn tuloksia sekä esitetty yhteenvetona mitä kukin seniorien sidosryhmä voi tehdä harmaan digitaalisen kahtiajaon ylittämiseen. Tutkimuksessa esille tulleet ideat sidosryhmien välisistä toimintamalleista on esitetty erikseen.

Työn näkökulma on tietojärjestelmä- ja palvelutieteen opiskelijan käytännönläheinen näkökulma, jossa on tarkoitus kartoittaa ongelman syyt ja etsiä niihin ratkaisuja. Ratkaisuja etsitään seniorien itsensä, heidän lähipiirin ja muiden sidosryhmien näkökulmasta. Toisaalta ilmiön sisäisten yhteyksien selvittäminen tulee tarjoamaan myös teoreettista kontribuutiota mahdollisen tulevan tutkimuksen kannalta.

Työn aihepiiri on rajattu selaimen kautta tietokoneella, tabletilla tai älypuhelimella tapahtuvaan aktiiviseen digitaalisten palvelujen käyttöön. Erilaista internetin kautta tapahtuvaa ikätekniologian käyttöä, esim. älykoti teknologioita ei käsitellä. Koska aihepiiri on melko laaja, saattaa tulos jäädä jonkun verran pinnalliseksi ja pirstaloituneeksi. Toisaalta toivotaan, että tulokset tuovat esille uusia ilmiöitä, ideoita ja näkökulmia.

Haastattelut on suoritettu vuonna 2017 Suomen pääkaupunginseudulla. Näin ollen tulokset kuvaavat tilannetta teknologisesti kehittyneessä pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa kaupunkialueella vuonna 2017. Toisentyypiseen yhteiskuntaan, paikkakunnalle tai eri aikana saattavat tulokset olla vain ja ainoastaan suunta-antavia

2. TEOREETTINEN TAUSTA

Seniorien digipalvelujen käyttö on monitieteellinen tutkimusaihe. Aihetta tutkivat tietojärjestelmätieteen lisäksi ainakin gerontologia, aikuiskasvatustiede, psykologia, viestinnän tutkimus ja markkinointitutkimus. Hyvin yleistäen voidaan sanoa, että harmaa digitaalinen kahtiajako ja seniorien digipalvelujen käytön esteet kuuluvat tietojärjestelmätieteen, psykologian ja gerontologian rajapintaan.

Tässä osiossa määritellään avainkäsitteet ja esitetään kirjallisuuskatsaus aiheeseen liittyvästä akateemisesta kirjallisuudesta sekä aiheen tutkimiseen soveltuvia teorioita ja viitekehyksiä.

2.1. Käsitteet

Tässä osiossa on avattu aiheeseen liittyviä käsitteitä, kuten ”digitaalinen kahtiajako”, ”harmaa digitaalinen kahtiajako”, ”seniorit”, ”laite” ja ”digipalvelu”.

Digitaalinen kahtiajako ja harmaa digitaalinen kahtiajako

Digitaalinen kahtiajako tarkoittaa yleisesti kahtiajakoa ihmisiin joilla on ja niihin joilla ei ole pääsyä internetiin (USA:n Kansallinen Televiestintä- ja Tietohallinto 1999, Van Dijk 2006).

Suomalaisessa yhteiskunnallisessa keskustelussa ilmiöstä on käytetty usein myös termiä ”digitaalinen kuilu” (digital gap). Englanninkielisessä akateemisessa kirjallisuudessa on yleisesti käytetty termiä ”digital divide” jonka suora käännös on ”digitaalinen kahtiajako” joten samaa termiä käytetään myös tässä työssä.

Tilastosta nähdään, että 10% Suomen väestöstä ei ole koskaan käyttänyt internettiä (Tilastokeskus, taulukko 9). Samalla on esitetty että 88% väestöstä on käyttänyt internettiä viimeisen 3 kk aikana. Näin ollen voidaan sanoa, että digitaalisen kahtiajaon suhdeluvut Suomessa ovat 88% vs. 12%. Termillä ”digitaalinen kahtiajako” tarkoitetaan yleisesti fyysistä pääsyä internettiin, joka edellyttää tarvittavan laitteen ja nettiyhteyden olemassaoloa.

Termillä ”toisen tason digitaalinen kahtiajako” (Hargittai 2002, van Deursen ja van Dijk 2010) viitataan internetin käyttöön tarvittavien taitojen olemassaoloon tai puuttumiseen.

Suomeksi käytetään termejä ”digitaalinen kahtiajako” ja ”digitaalinen kuilu” rinnakkain tarkoittamassa samaa asiaa. Helsingin Yliopiston dokumenteissa, EU komission dokumenteissa ja suomenkielisissä opinnäytetöissä on enimmäkseen käytetty enemmän digitaalinen kahtiajako (Kts. Helsingin Yliopisto 2014, Euroopan Komissio 2014)

Aavikko (2011) ja Ropponen (2017) ovat käyttäneet opinnäytetöissään termiä ”Ikäperusteinen digitaalinen kahtiajako”.

Jossakin opinnäytetyössä ja yhteiskunnallisessa keskustelussa on käytetty käsitettä digikuilu (Saari 2011, Taloussanomat 24.7.2008)

Tässä työssä on käytetty termiä ”digitaalinen kahtiajako” suorana käännöksenä englanninkielisestä termistä ”Digital divide” koska se on virallisissa asiayhteyksissä enemmän käytetty. Digitaalinen kahtiajako kuulostaa myös objektiivisemmalta kun ”digikuilu” puolestaan vaikuttaa arvolutuneemmalta.

Haastateltavat käyttivät kumpaakin termiä. Haastattelujen suorissa lainauksissa on säilytetty haastateltavan käyttämä termi.

”Harmaa digitaalinen kahtiajako” konseptin lanseerasi Millward 2003 ja sillä tarkoitetaan ikäperusteista digitaalista kahtiajakoa eli merkittävän osan seniorien jäämistä internetin ja digipalvelujen ulkopuolelle. Käsitettä harmaa digitaalinen kahtiajako ovat tutkimuksissaan käyttäneet mm. Morris ja Brading (2007), Choudrie ym. (2010, 2013), Olphert ja Damodaran (2013), Wu ym (2015) sekä Friemel (2016).

Seniorit

Vanhemmista ikäryhmistä on englanninkielisessä kirjallisuudessa käytetty käsitteitä ”older adults”, ”elderly” ja ”seniors”. Suomeksi on vanhemmista ikäryhmistä käytetty termejä ”ikäihmiset”, ”vanhukset” ja ”seniorit”. Tässä työssä on vanhemmista ikäryhmistä käytetty termiä ”seniorit” koska se on suomenkielisessä yhteiskunnallisessa keskustelussa laajalti käytetty, vaikuttaa neutraalilta ja kunnioittavalta. Kun haastateltavat ja tutkimukseen osallistuneet ovat käyttäneet muita termejä niin sitaateissa on säilytetty alkuperäinen termi.

Seniorien ikämäärittely vaihtelee. Esimerkiksi Millward (2003) ja Peacock ja Kunemund (2007) tutkivat ”older adults” ryhmänä yli 55-vuotiaita ihmisiä ja Rosenthal (2008) yli 57-vuotiaita

ihmisiä. Valtaosassa tutkimuksia on ikämäärittely yli 65-vuotiaita. Kun 65 vuotta on myös Suomen eläkeraja ja tätä työtä varten haastateltujen vertaisopastajien opastettavien kohderyhmän alaraja, niin tässä työssä tarkoitetaan senioreina yli 65-vuotiaita ihmisiä.

Digipalvelut ja niiden käyttö

Digipalveluilla käsitetään yleisesti kaikkea mitä voidaan toimittaa tietoverkon, kuten Internetin, kautta. (www.businessdictionary.com).

Akateemisesti määritellään "digitaaliset palvelut" palveluina, jotka jaellaan ja tai järjestetään digitaalisen vuorovaikutuksen kautta Internet-protokollan (IP) yli. (Williams ym 2008).

Yleisesti voidaan rinnastaa internetin käyttö ja digipalvelujen käyttö. On vaikea kuvitella tilannetta jossa ihminen käyttää internetiä, muttei digipalveluita koska esimerkiksi sähköpostin käyttö voidaan nähdä sähköisenä postipalveluna ja tiedon etsiminen internetistä sähköisenä kirjastopalveluna. Tässä työssä tarkoitetaan digipalveluilla palveluilla kaikkea internetissä tapahtuvaa vuorovaikutusta.

Suomessa käytetään em. palveluista termejä digitaalinen palvelu, sähköinen palvelu ja digipalvelu joilla tarkoitetaan samaa asiaa. Digipalvelu on sanana kaikkein lyhin niistä. Kun myös esimerkiksi digipalvelujen kehittäjien foorumilla ja Helsingin Kaupungin asiantuntijablogeissa käytetään termiä ”digipalvelu” (Hasu 2017, Helsingin Kaupunki 2017), niin myös tässä työssä on käytetty termiä ”digipalvelu”.

Senioreja on internetin ja digipalvelujen käytön perusteella jaettu internetin ja digipalvelujen käyttäjiksi ja ei-käyttäjiksi (users and non-users). ”Digisti fiksu” projektissa on käyttäjät jaettu suomeksi noviiseiksi, peruskäyttäjiksi ja edistyneeksi käyttäjiksi. (www.digistifiksu.fi). Englanniksi on edistyneistä käyttäjistä käytetty termejä ”proficient user”, ”advanced user” ja ”fluent user”.

Jako digipalvelujen käyttäjiksi ja ei-käyttäjiksi ei ole yksiselitteistä eikä ihan helppoa. Voidaan olla varmoja ainoastaan siitä, että ihmiset, jotka eivät ole koskaan käyttäneet internetiä – 21% 65-75-vuotiaista ja 56% yli 75 vuotiaista (Tilastokeskus) ovat varmasti ei-käyttäjiä.

Seniorien internetin käyttötiheyttä Suomessa kuvaa seuraava taulukko:

Ikä-ryhmä	Käyttänyt viimeisen 3 kk aikana	Käyttää päivittäin tai lähes päivittäin	Käyttää yleensä useita kertoja päivässä	Käyttää viikoittain (mutta ei päivittäin)	Käyttää harvemmin kuin viikoittain	Ei ole käyttänyt internetiä koskaan
65-74v	75	59	43	11	5	21
74-89v	37	23	15	10	4	56

Taulukko 2. Internetin käyttö ja käyttötiheys 2017, %-osuus väestöstä (Tilastokeskus)

Lasketaanko ihmiset ketkä ovat käyttäneet digipalveluja viimeisen 3 kk aikana, mutta käyttävät harvemmin kuukaudessa, digipalvelujen käyttäjiksi, on tulkintakysymys.

Tässä työssä ovat seniorit jaettu digipalvelujen ei-käyttäjiksi ja käyttäjiksi ”Digisti fiksi” luokittelun perusteella – ei-käyttäjät eivät käytä internetiä tai joku muu käyttää heidän puolesta, he eivät omista laitetta tai laitteen käyttö on erittäin vähäistä.

Laite

Käsite ”laite” on tässä työssä rajattu tietokoneeseen, tablettiin ja älypuhelimeen. Rajoituksen kriteereinä ovat käytettävissä oleva teknologia tutkimuksen suorittamisen aikana v. 2017 sekä digitaalisen palvelun aktiivinen käyttö selaimen tai sovelluksen kautta.

Näin ollen työ ei käsittele muiden laitteiden, esim. navigaattori tai hälytyslaite, käyttöä, vaikka työn tulokset voisivat olla laajemmin sovellettavissa kaikkeen digitaalisen tekniikan käyttöön.

2.2. Tutkimusta seniorien digipalvelujen käytön esteistä

Tässä osiossa on referoitu miten internetin, IT teknologian ja digitaalisten palvelujen käytön esteitä on listattu ja käsitelty aikaisemmassa tutkimuskirjallisuudessa. Kirjallisuus on järjestelty kronologisesti, vanhemmasta uudempaan, riippumatta siitä miten eri tutkimusten painoarvot eroavat aiheen käsittelyn perusteellisuuden ja siteerausten määrän perusteella. Tämän järjestyksen syynä on tarkoitus seurata miten seniorien tietotekniikan ja internetin käytön esteet ovat muuttuneet ajassa.

Käsitteellä ”sekamenetelmää” ja ”sekatutkimus” on tarkoitettu tutkimuksia jotka käyttävät samassa tutkimuksessa sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä.

Millward (2003) on käyttänyt tutkimuksessaan sekamenetelmää. Internetin käytön esteinä oli esitetty liittymän kustannus, tietokoneen kustannus, ”ei tiedä miten käytetään”, ”ei tiedä missä pääsee nettiin”, ”ei tiedä mitä se tekee” ja ”ei ole kiinnostunut”. Tuloksina miksi tutkimukseen osallistuneet eivät käyttäneet internetiä oli eniten ”ei ole kiinnostunut” ja yksikään vastaajista ei vastannut ”ei tiedä missä käyttää”. Millward esittää artikkelissaan hypoteesin, että eniten esitetty vastaus ”ei ole kiinnostunut” saattaa peittää todellisuudessa alleen uuden teknologian pelkoa tai tarvittavien taitojen puutetta jonka myöntämisen vastaaja kokee nolona ja oma ylpeyttään loukkaavana.

Olphert ym (2005) erottavat kirjallisuuskatsauksessaan viisi ilmiötä jotka saattavat toimia seniorien internetin käytön esteinä – kustannukset, demografiset ja sosiaaliset tekijät kuten sukupuoli, kulttuuri, kotitalouden rakenne, koulutustaso ja maantieteellinen sijainti, sisällön ja tiedon tarve, taidot ja kyvyt sekä motivaatio ja asenne.

Morris ja Brading (2007) esittävät sekä omaan aikaisempaan sekatutkimukseen että kirjallisuuskatsaukseen perustuvassa artikkelissaan 8 seniorien internetin käytön estettä – kiinnostuksen tai merkityksen puute, tuntee itsensä liian vanhaksi, uuden teknologian pelko, tietotekniikkaan ja internettiin pääsyn puute, tietoteknisten taitojen ja kokemuksen puute, kustannukset, turvallisuus- ja yksityisyshuolet, vammaisuus tai kyvyttömyys.

Peacock ja Künemund (2007) analysoivat Eurobarometrin laajaa kyselytutkimusta jossa syiksi miksi yli 55-vuotiaat eivät käytä internetiä oli määritelty: ei ole tietokonetta kotona, ei ole kiinnostunut, taitojen puute, ei tiedä mikä se on, liian monimutkaista, sisältö ei ole hyödyllistä, nettiyhteys on liian kallista, tietokone on liian kallis, lueteltu laskevassa järjestyksessä.

Gatto ja Tak (2008) saivat kyselytutkimuksensa tulokseksi, että seniorien internetin käytön esteitä ja haittatekijöitä ovat turhautuminen, toiminnalliset rajoitteet, luottamuksen puute ja ajankäytön ongelmat.

Turhautumisen syitä olivat liian hidas tietokonetaitojen opettelu ja ajan puute harjoitella kotona. Myös laitteiden ja internetin piirteet aiheuttivat turhautumista. Puolet vastanneista sanoivat, että suurimmat turhautumisen syyt olivat spämmi, pop-up ikkunat, mainokset, ei-toivotut sähköpostit ja

pornografia. Toiset kertoivat turhautumisen syyksi tiedon hakemisen tai ongelmat kerran haetun tiedon uudelleen hakemisen kanssa.

Toiminnallisista rajoitteista fyysiset tai henkiset rajoitteet estivät tietokoneen käytön useammin tai pidempänä aikana. Noin yksi kolmasosa *kertoi, että tiedon tai tietokonetaitojen puute rajoitti heidän teknologiasta nauttimista.

Yksityisyyshuolista johtuen monet seniorit välttivät toimintoja, jotka voisivat asettaa heidän henkilökohtaiset tietonsa identiteettivarkauden vaaraan. Internetin vaarojen takia vaihtoivat monet internetoperaattoria. Myös haettujen tietojen luotettavuus aiheutti huolta, voiko niihin luottaa.

Osa senioreja oli huolissa siitä, että tietokone ja internet aiheuttavat riippuvuutta. 20% senioreista kertoi, ettei heillä ollut riittävästi aikaa etsiä tietoa tai hakea tukea internetin kautta.

Rosenthal (2008) määritteli kyselytutkimuksessaan tietokoneen käytön esteiksi koetun ahdistuksen tai stressin, itsevarmuuden puutteen, puuttuvan teknisen tuen tietokonefirmalta, liian nopeat teknologian muutokset, puuttuvan henkilökohtaisen tuen, puuttuvat itseopiskelumateriaalit, silmien väsymisen, näppäilyvaikeudet, puuttuvan pääsyn tietokoneelle, heikon silmien ja käsien koordinaation, lueteltu laskevassa järjestyksessä.

Charness and Boot (2009) erottivat kirjallisuuskatsauksessaan tietotekniikan käytön seniorien esteinä/esteiksi asenteisiin liittyvät esteet, kognitiiviset esteet, ikäsidonnaiset muutokset ja tietoturvahuolet.

Sayago and Blat (2009) erottivat 3 vuotta kestäneen etnografisen tutkimuksen perusteella seniorien netin käytön vaikeuksia tuottaviksi tekijöiksi laitteiden käytön hankaluuden, ikäsidonnaiset muutokset muistissa ja visuaalisen tiedon vastaanottamisessa, käyttöliittymien ymmärrettävyyden ja tietokonejargonin.

Tutkijat tulivat johtopäätökseen, että vaikeudet muistaa käytön eri askelia, tietokonejargonin ymmärtäminen ja hiiren käyttö ovat merkittävimpiä netin käytön esteitä kun visuaalisen tiedon vastaanottamisesta, ikonien ymmärtämisestä ja näppäimistön käytöstä aiheutuvat vaikeudet.

Lee ym. (2011) erottivat ryhmähaastattelujen perusteella 4 luokkaa seniorien tietotekniikan ja internetin käytön rajoitteita, joista jokainen sisälsi 3-7 väittämää tai syytä olla käyttämättä tietokonetta ja internetiä.

Ensimmäinen luokka, intrapersonaaliset rajoitteet, sisälsivät väittämiä ”liian vanha oppimaan”, ”se on hyödytöntä”, ”tietokone on liian vaikea”, ”en tykkää siitä”, ”en pysty kontrolloimaan”, pelko rikkoa”, ”en ole käyttänyt koskaan aikaisemmin”.

Toinen luokka, toiminnalliset rajoitteet, sisälsivät loogisen päättelykyvyn alentumisen, muistitoimintojen alentumisen ja tilan hahmottamisen alentumisen.

Kolmas luokka, rakenteelliset rajoitteet, sisälsivät ”oppiminen maksaa liikaa”, ”hankkiminen maksaa liikaa” ja ”ei ole paikkaa missä voisi käyttää”.

Neljäs luokka, interpersonaaliset rajoitteet, sisälsivät väittämiä ”ei ole ketään jolle lähettää sähköpostia”, ”kukaan ei opeta miten käyttää” ja ”ei ole ketään jolta voi kysyä”

Kumar ym. (2013) erottivat etnografisessa tutkimuksessaan seuraavat seniorien tietotekniikan käytön esteet: pelko rikkoa laite, pelko tehdä jotain väärin, nettihuijausten pelko, omien tietojen häviämisen pelko, vastarinta kokeilla uusia asioita, laitteen käytön taitojen puute, teknisen tietämyksen puute, terminologian ymmärtämättömyys, liian vanhat laitteet.

Martinez-Pecino (2013) käyttivät kyselytutkimuksessaan seniorien internetin käytön esteinä väittämiä ”ei tiedä miten käytetään”, ”ei ole kiinnostunut”, motivaation puute, ei näe tarvetta, huono terveys, korkea ikä, ajan puute, ”ei internetiä kotona”, ”ei paikkaa missä käyttää”.

Chang ym (2014) käyttivät kyselytutkimuksessaan seniorien internetin käytön esteinä väittämiä ei ”tiedä miten internetiä käytetään”, ”ei ole pääsyä internettiin”, ”ei luota internettiin”, kustannukset, internetin käytön pelko, liian aikaa vievä, fyysiset rajoitteet, kieliongelmat, riippuvuutta aiheuttava

Eurooppalaiseen kansainvälisen tutkimuksen (**Willemse ym 2014**) suorittaneet tutkijat käyttivät eri tutkimuksissaan metodeina seniorien kyselytutkimusta, haastatteluja, ryhmähaastatteluja sekä hoitohenkilökunnan kyselytutkimusta. Tutkimuksen tuloksena erotettiin seniorien tietotekniikan käytön esteinä tarpeen puuttuminen, turvallisuus, tietotekniikka vähentää sosiaalisia kontakteja, epävarmuus tietotekniikan käytössä ja tietämättömyys mistä aloittaa, toimintakyvyn puute, kieliongelmat ja kustannukset.

Atkinson ym (2016) erottivat seniorien opastusta seuranneessa tutkimuksessa digitaalisen lukutaidon esteinä tietokoneahdistuksen, nettivaarat, oppimistyylin ja erot eri laitteiden käytössä.

Friemel ym (2016) käyttivät kyselytutkimuksessaan seniorien digitaalisen kahtiajaon syinä ”käyttö liian monimutkaista”, ”oppiminen vaatii liikaa vaivannäköä”, turvallisuushuolet, tekniset ongelmat, tuntemattomat henkilöt lähettävät tietoa ja sähköposteja, kustannukset, tuen puute, näkö- ja kuulo-ongelmat, epäselvä sisältö, muistiongelmat, luottamuksen puute sisältöön, ajan puute ja kömpelyys.

Vaportzis ym (2017) erottivat ryhmähaastatteluina toteutetussa tutkimuksessaan seniorien tablettitietokoneiden käytön esteinä ohjeiden ja opastuksen puutteen, tiedon ja itsevarmuuden puutteen, terveysongelmat, kustannukset, liian monimutkaisen teknologian, riittämättömyyden tunteen nuorempiin sukupolviin verrattuna, sosiaalisen vuorovaikutuksen puutteen ja laitteiden huonot piirteet.

Referoidut tutkimukset jakautuvat kvantitatiivisiin jotka antavat esteet ja esteitä kuvaavat väittämät etukäteen määriteltynä ja kvalitatiivisiin jotka kartoittavat esteitä ryhmähaastattelujen, haastattelujen ja etnografisen tutkimuksen perusteella. Tämän työn tarkoitus on kartoittaa esteitä seniorien vertaistukea tarjoavan järjestön vapaaehtoisten haastattelujen ja erään tutkimuksen aikaisemmin julkaisemattomien avointen vastausten perusteella. Kvantitatiivisten tutkimusten esteiden määrittelyt ja esteitä kuvaavia väittämät ovat listattu syystä, että ne tarjoavat meille tietoa siitä mitä esteitä kvantitatiivista tutkimusta suorittaneet tutkijat ovat pitäneet merkityksellisinä.

Yhteenvedona aikaisemmista tutkimuksista saamme tulokseksi suuntaa-antavan esteiden tärkeysjärjestyksen, esimerkiksi kun turvallisuus- ja yksityisyyshuolet ovat aikaisemmissa tutkimuksissa listattu esteinä 8 kertaa niin voidaan olettaa, että se olisi merkittävämpi este, kun nettimainokset jotka ovat mainittu yhden kerran. Näin saatu tärkeysjärjestys on kuitenkin vain suuntaa-antava, koska tarkan tärkeysjärjestyksen laatimiseksi tarvittaisiin kvantitatiivista tutkimusta riittävällä otoksella.

Referoituja tutkimuksia on yhteensä 16. Tutkimuksissa esitettyjä seniorien tietotekniikan ja internetin käyttöä estäviä tekijöitä olivat:

Tietotekniikan ja internetin käyttöä estävä tekijä	Mainittu kertaa
toiminnalliset kyvyt	12
kustannukset	9
turvallisuus- ja yksityisyyshuolet	8
nettiin pääsyn puute	6

merkityksen ja hyödyn puute	5
kiinnostuksen puute	5
taitojen puute	5
ajan puute	5
laitteet monimutkaisia ja hankalia	5
Negatiivinen asenne	4
uuden teknologian pelko,	4
”ei tiedä miten käytetään”	4
”tuntee itsensä liian vanhaksi”	4
tuen puute	3
itsevarmuuden puute	3
kokemuksen puute	3
netistä haettujen tietojen luotettavuus	3
muistiongelmat	3
kieliongelmat	3
tietotekniikan käytön aiheuttama ahdistus tai stressi	2
itseopiskelumateriaalien puute	2
näppäilyvaikeudet	2
heikko silmien ja käsien koordinaatio	2
teknisen tietämyksen puute	2
hankalat käyttöliittymät	2
ei-toivotut sähköpostit	2
hidas ja hankala opettelu	2
”ei ole tietokonetta kotona”	2
”ei tiedä mitä se (internet) tekee”	2

pelko että internet aiheuttaa riippuvuutta ja	2
pelko että internetin käyttö vähentää sosiaalisia kontakteja	2
silmien väsyminen	1
liian nopeat teknologian muutokset	1
liian vanhat laitteet	1
spämmit	1
pop-up ikkunat	1
mainokset	1
pornografia	1

Taulukko 3 Aikaisemmassa tutkimuksessa esitetyt seniorien tietotekniikan ja internetin käyttöä estävät tekijät

Vanhemmissa tutkimuksissa oli esitetty enemmän kustannuksia ja ”ei tiedä mitä se tekee” tyyppisiä väittämiä jotka ovat vähentyneet tietotekniikan ja liittymien suhteellisen hinnan laskiessa sekä tietotekniikan ja internetin käytön yleistyessä kaikissa ikäluokissa.

Tutkijat ovat käyttäneet tutkimuksissaan seniorien tietotekniikan ja internetin käyttöä rajoittavien ja estävien tekijöiden käsitteinä ”este” (engl. barrier, obstacle), syy (engl. reason) ja factor (tekijä).

Tämän työn internetin ja sähköisten palvelujen käyttöä estävien ja rajoittavien tekijöiden yleiskäsitteeksi on valittu ”este” koska sitä on eniten käytetty asiaa käsittelevässä kirjallisuudessa ja se vaikuttaa kuvaavan parhaiten seniorien digipalvelujen käyttöä estävien ja rajoittavien tekijöiden olemusta. Este saattaa olla aineellinen, sosiaalinen tai psykologinen, on aina vakavasti otettava, sen voittaminen vaatii aktiivista toimintaa mutta se on useimmiten voitettavissa.

Suomessa ei ole harmaata digitaalista kahtiajakoa eikä seniorien digipalvelujen käytön esteitä merkittävästi tutkittu. Seniorien digipalvelujen käyttöä käsittelee Juuso Kososen Haaga-Helian Ammattikorkeakoulun lopputyössä ”Digitalisaatio ja ikääntyneet ihmiset palvelujen käyttäjinä” (Kosonen 2017) ja harmaata digitaalista kahtiajakoa käsittelee Johanna Ropponen Jyväskylän Yliopiston tietojenkäsittelytieteiden kandityössä ”Ikäperusteinen digitaalinen kahtiajako vanhuksien osalta” (Ropponen 2017)

Kun aihe suhteellisen uusi ja Suomessa vähän tutkittu, on aiheeseen liittyvä suomenkielinen terminologia vakiintumaton ja vaihtelevaa. Listan aiheeseen liittyvien termien erilaisista suomennoksista on esittänyt Mikael Toivonen ammattikorkeakoulun lopputyössä ”Tietojärjestelmien käyttöönottohalukkuuteen liittyvien tekijöiden mittaamista Helsingin yliopistossa” (Toivonen 2015)

2.3. Seniorien digipalvelujen käytön esteiden tutkimiseen soveltuvia teorioita

Seniorien digipalvelujen käyttöä tai käyttämättömyyttä on tutkittu yleisten tietotekniikan käyttöä tutkivien teorioiden perusteella.

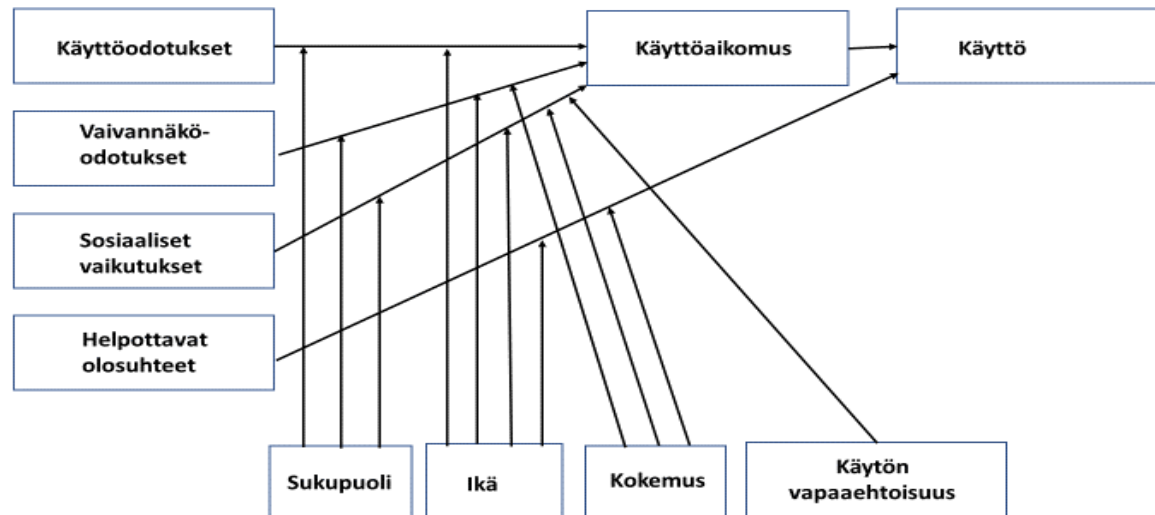
Tietotekniikan käytönottoa tutkivat käyttäjätyytyväisyystutkimus (user satisfaction research) sekä teknologian hyväksymisen tutkimus (technology acceptance research) (Wixom & Todd 2005).

Kun tämä työ käsittelee teknologian käyttöönoton esteitä, niin relevantit teoriat ja viitekehykset löytyvät teknologian hyväksymisen tutkimuksen alueelta.

Teknologian hyväksymisen malleista on seniorien digipalvelujen käytön tutkimiseen eniten käytetty teknologian hyväksymismallia (Technology Acceptance Model, TAM, Davis ym. 1989, kts. käyttö esim. Martinez-Pecino ym. 2013., Liu ja Yang 2014 sekä Dogruel ym. 2015) ja yleistä teknologian hyväksymisen ja käytön mallia (Unified theory of acceptance and use of technology, UTAUT, Venkatesh ym. 2003, kts. käyttö esim. Lian ja Yen 2014 sekä Magsamen-Conrad ym. 2015).

Kun UTAUT malli on uudempi ja sen on havaittu parhaiten selittävän teknologian käyttöönottoa, pohditaan tässä työssä seniorien digipalvelujen käytön esteitä UTAUT mallin näkökulmasta.

UTAUT malli



Kuvio 1 UTAUT malli, Venkatesh ym. (2003)

UTAUT mallissa on neljä avaintekijää – käyttöodotukset, vaivannäkö-odotukset, sosiaaliset vaikutukset ja helpottavat olosuhteet. Avaintekijöihin vaikuttavat neljä muuttujaa – sukupuoli, ikä, kokemus ja käytön vapaaehtoisuus. Avaintekijöistä käyttöodotukset, vaivannäkö-odotukset ja sosiaaliset vaikutukset vaikuttavat käyttöaikomukseen, helpottavat olosuhteet vaikuttavat suoraan käyttöön.

Käyttö-odotukset kuvaavat sitä, missä määrin käyttäjä uskoo saavansa hyötyä teknologiaa käyttämällä.

Vaivannäkö-odotukset avaintekijä on mielikuva käytön helppoudesta tai vaikeudesta, miten paljon käyttäjä uskoo teknologian käyttöön oton vaativan vaivaa.

Sosiaaliset vaikutukset avaintekijä kuvaa sitä, miten käyttäjä uskoo sidosryhmien näkevän hänet jos hän käyttää tai on käyttämättä teknologiaa.

Helpottavat olosuhteet-avaintekijä kuvaa sitä, missä määrin käyttäjä uskoo saavansa tukea ja resursseja teknologiaan käyttöön ottamiseen.

Innovaatioiden diffuusion teoria

Uusien teknologioiden leviämistä yhteiskunnassa selittää innovaatioiden diffuusion teoria (Rogers, 2003). Tämän työn puitteissa ei ole mahdollista soveltaa koko teoriaa seniorien digipalveluiden esteisiin, mutta esteiden ratkaisuja on pohdittu innovaatioiden piirteiden (characteristics) näkökulmasta. Innovaation piirteitä ovat suhteellinen hyöty, yhteensopivuus, monimutkaisuus, kokeiltavuus ja havaittavuus.

Suhteellinen hyöty (relative advantage) on käsitys siitä missä määrin innovaatiota pidetään edellistä teknologiaa parempana. Suhteellinen hyöty korreloi positiivisesti innovaation omaksumisen kanssa.

Yhteensopivuus (compatibility) on käsitys siitä missä määrin innovaatio sopii yhteen käyttäjien olemassa olevien arvojen, aiempien kokemusten ja tarpeiden kanssa. Yhteensopivuus korreloi positiivisesti innovaation omaksumisen kanssa.

Monimutkaisuus (**complexity**) on käsitys siitä missä määrin innovaatiota on vaikea ymmärtää ja käyttää. Monimutkaisuus korreloi negatiivisesti innovaation omaksumisen kanssa.

Kokeiltavuus (**trialability**) on käsitys siitä missä määrin innovaatioita voidaan kokeilla rajoitetusti. Innovaation kokeiltavuus korreloi positiivisesti innovaation omaksumisen kanssa.

Havaittavuus (**observability**) on käsitys siitä missä määrin innovaation tulokset ovat toisten nähtävissä. Havaittavuus korreloi positiivisesti innovaation omaksumisen kanssa.

3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus on pääosin kvalitatiivinen. Sen primäärilähteenä ovat seniorien IT-vertaisopastajien haastattelut. Seniorien digipalvelujen käytön esteet ovat määritelty primäärilähteen perusteella.

Tutkimuksen sekundäärilähteenä on Vanhustyön Keskusliiton Valli ry vuoden 2017 alussa tekemän tutkimuksen ”Ikäihmiset ja sähköinen asiointi – Miten saadaan kaikki mukaan?”. Kyselytutkimukseen sisältyy tietotekniikan käytön tukeen ja digitunnistautumiseen liittyvä mitattava tieto sekä tutkimukseen osallistuneiden vastaukset avoimeen kysymykseen ”Muut sähköiseen asiointiin liittyvät ajatuksesi ja terveisesi.”

Tässä osiossa on esitelty tutkimusmenetelmän valinta, tutkimuksen valmistelu, haastattelujen järjestelyt, haastateltavat, haastattelujen kulku, haastattelujen analyysi sekä Valli ry tutkimuksen käyttö.

3.1. Tutkimusmenetelmän valinta

Aihetta käsittelevää kirjallisuutta tutkiessa selvisi, että seniorien tietotekniikan ja internetin käyttöön keskittyviä tutkimuksia on melko runsaasti. Valtaosa niistä oli kvantitatiivisia kyselytutkimuksia, jossa seniorien tietotekniikan ja internetin käytön esteet olivat etukäteen annettuja. Kun esteet ovat etukäteen annettuja, niin tietty määrä ilmiön mahdollisia syitä jää tutkimuksen ulkopuolelle. Siitä syntyi ajatus toteuttaa tutkimus, joka kartoittaisi seniorien tietotekniikan ja internetin käytön esteet mahdollisimman perusteellisesti digipalvelujen käytön näkökulmasta. Sen tarkoituksena olisi etsiä syvällisesti seniorien digipalvelujen käyttämisen esteiden syitä, mahdollisia esteiden välisiä syy-seuraussuhteita sekä ratkaisuja ja ideoita esteiden ylittämiseksi.

Kun työn perusteeksi ei löytynyt sopivaa teoriaa vaan ainoastaan kirjallisuuskatsauksia niin kysymys oli uutta kartoittavasta tutkimuksesta. Ilmiöiden, niiden syiden, syy-seuraussuhteiden ja ideoiden kartoittamiseksi tarkkaan mitä ollaan etsimässä, soveltuvat parhaiten tutkimuksen kvalitatiiviset menetelmät. Kvalitatiivisen tutkimuksen yleisin tapa ovat haastattelut.

Kun tutkimuksen puitteet eli kvalitatiivinen tutkimus seniorien digipalvelujen esteiden ja niiden esteiden ratkaisujen kartoittamiseksi maisterin opinnäytetyön mittakaavassa oli hahmottunut, tuli

seuraavaksi kartoittaa työn toteuttamisen konkreettiset vaihtoehdot – ketä haastatella ja millä tavalla.

”Ketä haastatella” vaihtoehtoja löysin kaksi – haastatella senioreja vai haastatella seniorien vapaaehtoisia vertaisopastajia. Seniorien haastattelemineen suoraan tuntui houkuttelevalta sen perusteella, että kerätty tieto olisi mahdollisemmin autenttista. Toisaalta vaikutti olevan vaikea tavoittaa riittävän monta internetin käytön puolesta eroavaa senioria, jotta saisi kattavan aineiston. Ryhmähaastattelu, jota usein vastaavissa tapauksissa on käytetty, mietitytti – saanko kokemattomana haastattelijana kaikkien osallistujien äänen esille. Koska ”esteet” on hiukan arkaluontoinen aihe, niin saanko ihmiset puhumaan avoimesti ja tuomaan esille myös ryhmästä poikkeavien yksilöllisiä mielipiteitä. (Grönfors 1985, s. 109). Myös Millwardin (2003) hypoteesi että haastateltavat saattavat nolostumisen pelossa peittää todellisia käyttäytymisensä motiiveja ja esittää mielestään sosiaalisesti hyväksyttävämpiä käyttäytymisen syitä, herätti epäilyä. Edellisen pohdinnan tuloksena tulin päätökseen haastatella seniorien vertaisopastajia. Vertaisopastajat ovat hyvä kohderyhmä sen puolesta, että he ovat itse suunnilleen saman ikäisiä opastettavien seniorien kanssa ja siitä johtuen empaattisia opastettavia kohtaan. Empatia auttaa ymmärtämään kohderyhmän käyttämisen psykologisia syitä. Toisaalta vertaisopastajilla on kattavaa tietoa ja kokemusta erilaisista senioreista ja heidän erilaisista digipalvelujen käytön esteistä.

Seuraavaksi oli määriteltävänä haastattelujen muoto ja laajuus. Vaihtoehtoina oli perinteinen kasvokkain haastattelu, puhelinhaastattelu, sähköpostien vaihto ja pikaviestien vaihto (Kazmer ja Xie 2008).

Laajuuden puolestaan määritteli aiheen rajaamisen tarkkuus. Kun työn aihe eli teema ja tutkimuskysymykset olivat määriteltyjä, niin tarkoituksena oli esittää jokaiselle haastateltavalle haastattelun pohjaksi molemmat tutkimuskysymykset ja tehdä heidän vastaustensa pohjalta tarkentavia ja täydentäviä kysymyksiä. Näin ollen haastattelujen lopulliseksi muodoksi valikoitui puolistrukturoitu haastattelu, jossa kaikille haastateltaville esitetään samat tai likipitään samat kysymykset samassa järjestyksessä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

3.2. Tutkimuksen valmistelu

Kun haastattelun muoto ja haastateltavien joukko olivat määritelty, kartoitin Suomessa toimivat seniorien IT vertaistukijärjestöt ja päätin ottaa yhteyttä Suomen vanhimman ja vaikuttavimman vertaistukijärjestöön Enter Ry:hyn.

ENTER ry on vuonna 1997 perustettu tieto- ja viestintätekniikasta kiinnostuneiden ikäihmisten yhdistys. Yhdistyksen kotipaikka on Helsinki, mutta sen toiminta kattaa Uudenmaan alueen. Toiminnan tarkoituksena on auttaa ikääntyneitä ihmisiä tietotekniikan käytössä ja lisätä heidän digitaalista osallisuuttaan mm henkilökohtaisen opastamisen kautta.

(Enter ry kotisivut)

Enter ry:n henkilökunnan kautta sain yhteyden ensimmäisiin haastateltaviin. Lähetin jokaiselle haastateltavalle sähköpostin, jossa kerroin tutkimuksestani ja esitin alustavasti tutkimuskysymykset.

Ennen haastattelujen aloittamista hahmotin tarkemmin tutkimusprosessin työvaiheet (Rabionet 2011).

3.3. Haastattelujen järjestelyt

Haastattelujen video- tai ääninauhoittamisen välisessä valinnassa päädyin ääninauhoittamiseen, koska videonauhoittaminen ei olisi tuottanut aineiston keruulle merkittävää lisäarvoa mutta olisi mahdollisesti saattanut häiritä joitakin haastateltavia.

Valtaosa haastatteluja pidettiin haastateltaville tutussa paikassa Helsingin kaupungin Kampin seniorien palvelukeskuksessa, jossa vertaisopastajat opastavat viikoittain senioreja tietotekniikan käytössä. Näin haastattelut aiheuttivat minimaalisesti lisävaivaa haastateltaville. 3 haastattelua pidettiin Helsingin kaupungin kirjastoissa ja yksi haastattelu vertaisopastajien harrastuksiin liittyvässä kahvilassa. Haastatteluja oli yhteensä 11 ja kun yksi haastattelu oli kaksoishaastattelu, niin haastateltavia oli yhteensä 12.

3.4. Haastateltavat

Enter ry järjestää senioreille tietotekniikan vertaisopastusta Uudenmaan alueella.

Vertaisopastus on maksutonta opastusta seniorilta seniorille. Se on antoisa vapaaehtoistyö ja harrastus, jossa tapaa aktiivisia ikätovereita. Heidän kanssaan opastustuokiot sujuvat mukavasti. Samalla kun voi auttaa toisia ikätovereita, pysyy itsekkin mukana tietotekniikan kehityksessä.

(Enter ry kotisivut)

Kaikki haastateltavat olivat haastattelujen aikana Enter ry:ssä toimivia vertaisopastajia. Haastateltavien kokemus seniorien tietotekniikan ja internetin käytön opastamisessa vaihteli 1,5 vuodesta 17 vuoteen, kaikilla haastateltavilla yhteensä oli opastuskokemusta 58 vuotta. Muutamalla haastateltavalla oli kokemusta myös tietotekniikkakurssien pitämisestä ja opetusmateriaalien valmistelusta.

Haastateltavat yhteensä ovat opastaneet tuhansia senioreja, joten tämän työn toteuttamistapana voidaan puhua asiantuntijoiden puolistrukturoiduista haastatteluista.

3.5. Haastattelujen kulku

Haastattelujen tarkoitus oli kartoittaa seniorien digipalvelujen käyttämisen esteet mahdollisimman perusteellisesti, tutkia tarkemmin jokaisen esteen sisäistä rakennetta, kartoittaa esteiden mahdollisia keskinäisiä vaikutuksia ja kerätä vertaisopastajien ratkaisuja ja ideoita kunkin esteen ylittämiseksi näkökulmasta ”mitä seniorien sidosryhmät voisivat tehdä esteiden ylittämiseksi”. Sen perusteella esitin sekä haastateltaville lähetetyissä sähköposteissa että haastattelujen aluksi pääkysymykset: ”Mitkä ovat seniorien digipalvelujen käytön esteet” ja ”mitä voidaan tehdä kunkin esteen voittamiseksi”

Haastattelut alkoivat seniorien digipalvelujen käytön esteiden yleisellä kartoituksella, jossa haastateltavat esittivät näkemyksensä siitä mitkä ilmiöt estävät tai rajoittavat seniorien digipalvelujen käyttöä. Seuraavaksi siirryttiin jokaisen esteen tarkempaan analyysiin ja lopuksi

pohdittiin mitä esteiden ylittämiseksi on tehtävissä yleisellä tasolla ja mitä konkreettista kukin sidosryhmä voisi tehdä.

Kunkin pääkysymyksen yhteydessä kehittyvässä keskustelussa esitin tarkentavat kysymykset. Kysymyksen ”Mitkä ovat seniorien digipalvelujen käytön esteet”, tarkentavia kysymyksiä olivat ”miten tämä este vaikuttaa”, ”miten tämä este vaikuttaa julkisten palvelujen käyttöön”, ”miten tämä este vaikuttaa yksityisten palvelujen käyttöön”, ”missä käyttäjäryhmässä este vaikuttaa” tms. Esimerkiksi kun keskusteltiin turvallisuushuolista niin tarkentavina kysymyksinä olivat ”mitä turvallisuuden suhteen eniten pelätään” ja ”mistä turvallisuushuoli koostuu”.

Kysymyksen ”Mitä voidaan tehdä kunkin esteen voittamiseksi”. tarkentavia kysymyksiä olivat ”mitä eri sidosryhmät voisivat tehdä kunkin esteen voittamiseksi”, ”mitä tekisit seniorien digipalvelujen käytön edistämiseksi, jos olisit kunnanjohtaja”, ”jos olisit laitteita myyvän firman myyntipäällikkö niin mitä tekisit senioriasiakkaiden palvelun parantamiseksi” tms.

Haastattelussa oli tarkoitus kartoittaa sekä digipalvelujen ei-käyttäjien että käyttäjien palvelujen käyttämisen esteitä. Nykyään on valtaosa Enter ry:n opastettavia digipalveluja jo ainakin jossain määrin käyttäviä senioreja. Siitä johtuen keskittyivät haastattelut pääosin internetiä jo ainakin jossain määrin käyttävien seniorien digipalvelujen käytön esteisiin. Jos keskustelussa ei käsitelty riittävästi ei-käyttäjien esteitä, kysyin haastateltavalta lopuksi mielipidettä seniorien digipalvelujen käytön esteiden tutkimuksen yhteydessä eniten siteeratussa Morris ja Brading (2007) tutkimuksessa esitetyistä 8 seniorien internetin käytön esteestä, ei-käyttäjien kontekstissa. Morris ja Brading tutkimuksessa esitetyt esteet ovat: kiinnostuksen tai merkityksen puute, tuntee itsensä liian vanhaksi, uuden teknologian pelko, tietotekniikan pariin ja internettiin pääsyn puute, tietoteknisten taitojen ja kokemuksen puute, kustannukset, turvallisuus- ja yksityisyyshuolet, vammaisuus tai kyvyttömyys.

Haastateltavat olivat avoimia ja innostuneita aiheesta, pitivät tutkimusta oleellisena ja vastasivat kysymyksiin kattavasti, kiitettävän jäsenneltynä ja tarkkaan. Yksi haastateltava oli laatinut vastaukset dokumenttimuodossa etukäteen, josta olen kiitollinen.

Haastattelujen yhteydessä oli haastattelijalla myös mahdollisuus osallistua kahteen Enter ry:n järjestämään seniorien koulutustilaisuuteen – ”Android laitteen käyttö” ja ”Internetin käyttö lomalla”, jotka olivat antoisia ja mielenkiintoisia

3.6. **Haastattelujen analyysi**

Haastattelujen pituus vaihteli 1:01 tunnista 2:20 tuntiin. 11 haastattelusta kertyi yhteensä 17 tuntia 44 minuuttia materiaalia josta litteroidessa 84 sivua tekstiä. Kun haastattelut olivat puolistrukturoituja eli seurasivat tiettyä kaavaa ja haastateltavat kokeneina kouluttajina tarjosivat kysymyksiin hyvin jäsenneltyjä vastauksia, oli haastattelujen analysointi suhteellisen selkeää. Suurin vaikeus oli päättää mitä vastauksia ottaa sitaatteina työhön mukaan koska kaikki vastaukset olivat asiantuntevia ja jokaisella haastateltavalla samaan kysymykseen hyvä, hieman erilainen näkökulma.

3.7. **Vanhustyön Keskusliiton Ikäteknologiakeskuksen tutkimus**

Vertaisopastajien haastattelujen menetelmällä oli kaksi heikkoutta:

1. Vertaisopastajat ovat hyvin kokeneita ja asiantuntevia, Enterin opastajilta saa välillisesti tietoa melkein koko ikäryhmästä opastajien ja opastettavien välillä käytyjen keskustelujen perusteella, mutta heidän kertomansa tieto on kuitenkin toisen käden tietoa eikä seniorien oma ääni.
2. Kun Enterin opastettaviksi hakeutuu pääasiassa ihmisiä, joilla on valmiiksi positiivinen asenne oppimiseen ja halu oppia niin se saattaa aiheuttaa vinoutumaa seniorien asenteisiin liittyvien digipalvelujen käytön esteiden kartoittamisessa.

Samaan aikaan haastattelujen kanssa julkaistiin_Vanhustyön Keskusliiton Valli ry vuoden 2017 alussa tekemä tutkimus ”Ikäihmiset ja sähköinen asiointi – miten saadaan kaikki mukaan?”. (Valli ry 2017). Otin yhteyttä tutkimuksen toteuttajaan ja sain luvan käyttää työssäni tutkimuksen tuloksia ja avoimiin kysymyksiin ”Muut sähköiseen asiointiin liittyvät ajatuksesi ja terveisesi.” vastanneiden seniorien aikaisemmin julkaisemattomia kommentteja.

Valli ry: kyselytutkimus tarjosi mitattavaa tietoa seniorien digipalvelujen käytön neuvonnasta ja opastuksesta ”Jos olet saanut apua asioiden hoitamiseen, niin keneltä?” ja seniorien toivomuksista neuvonnan ja opastuksen suhteen ”Keneltä mieluiten ottaisit vastaan apua verkkoasioinnissa?” sekä ”Missä haluaisit avustamisen tapahtuvan (valitse kolme mieluisinta)?”

Mitattavaa tietoa oli Valli ry tutkimuksessa myös digitaalisesta vahvasta tunnistautumisesta ”Monissa palveluissa käyttäjän tulee tunnistautua eli todistaa henkilöllisyytensä. Mitä seuraavista tunnistautumistavoista olet käyttänyt” ja ” Miksi et ole tunnistautunut sähköisesti?”

Valli ry tutkimuksen lopussa oli kvalitatiivista tietoa tarjoava avoin kysymys ”Muut sähköiseen asiointiin liittyvät ajatuksesi ja terveisesi.” Vastaajia avoimiin vastauksiin oli 113 paperilla vastannutta ja 168 sähköisesti vastannutta. Heidän vastauksissaan oli runsaasti tietoa digipalvelujen käytön esteistä. Niistä vastauksista ovat poimittu ja laskettu tämän työn seniorien digipalvelujen käytön esteitä koskevat Valli ry:n kommentit.

Paperilla vastanneet voidaan yleistäen olettaa digipalvelujen ei-käyttäjiksi kun sähköisesti vastanneet ovat melko varmasti digipalvelujen käyttäjiä. Näin tässä työssä saatiin välillisesti sekä digipalveluja ei-käyttävien että käyttävien oma ääni kuuluviin.

4. TULOKSET: SENIORIEN DIGIPALVELUJEN KÄYTÖN ESTEET JA RATKAISUJA NIIDEN ESTEIDEN YLITTÄMISEEN

Tässä osiossa on esitetty Enter ry vertaisopastajien haastattelujen ja Valli ry tutkimukseen osallistuneiden seniorien kommenttien analyysin perusteella kartoitetut seniorien digipalvelujen käytön esteet sekä ratkaisuja niihin.

Kaikki haastateltavien esitetyt seniorien digipalvelujen esteet eivät ole erityisesti seniorien, vaan samat esteet saattavat vaikuttaa koko väestössä. Esimerkiksi hankalat käyttöliittymät tai käyttäjälle sopimattomat laitteet haittaavat kenen tahansa käyttäjän digipalvelujen käyttöä. Kuitenkin seniorien erikoispiirteistä johtuen saattaa tietty este muodostua seniorille ylitysepääsemättömäksi siinä missä nuorempi käyttäjä ”sinnittelee” sen kanssa tai etsii vaihtoehtoisen tavan käyttää palvelua.

Haastateltavat toivat ilmi 22 eri estettä. 2 estettä esittivät kaikki 12 haastateltavaa, 2 estettä mainittiin 11 kertaa jne. Digipalvelujen käytön esteet ovat listattu mainintatiheyden ja kerätyn tiedon määrän mukaan. Jos sama este vaikuttaa selkeästi eri tavalla internetin ei-käyttäjillä ja käyttäjillä, asia on kerrottu erikseen. Kun haastateltavat ovat tarjonneet ideoita ja ratkaisuja johonkin tiettyyn esteeseen, niin ne ideat ja ratkaisut on esitetty jokaisen esteen yhteydessä. Esteet systematisoidaan osiossa 5 ”Analyysi” jossa esitetään myös yhteenveto haastateltavien tarjoamista ratkaisuista mitä kukin seniorien sidosryhmä voisi tehdä seniorien digipalvelujen käyttämisen esteiden ylittämiseksi.

Haastateltavien tarjoamat ideat ja ratkaisut esteiden ylittämiseen on esitetty esteiden yhteydessä ensin yleisesti ja lopuksi seniorien sidosryhmien mukaan, alkaen lähimmistä sidosryhmistä kuten perhe ja ystäväpiiri päättyen kaukaisempiin sidosryhmiin kuten julkisrahoitteinen media ja valtiovalta.

Haastateltavien ja Valli ry tutkimukseen osallistuneiden esittämistä ideoista ja ratkaisuista saattavat jotkut olla käytössä ulkomailla, jotkut ovat käytössä Suomessa ja jotkut eivät mitään ilmeisemmin ole vielä käytössä. Kaikki haastateltujen esitetyt ratkaisut, myös ne jotka ovat jo käytössä Suomessa, on kirjattu työhön koska haastateltavien runsaan kokemuksen perusteella voidaan olettaa, että ne olisivat parhaita käytäntöjä joiden käyttöön ottamista kannattaa harkita laajemminkin. Samoin on työhön kirjattu kaikki Valli ry tutkimukseen osallistuneiden ideat ja ratkaisut.

Haastatteluissa ja Valli ry avoimissa vastauksissa esille tulleita ideoita ja ratkaisuja on hyvin yleisistä melko konkreettisiin ja yksityiskohtaisiin asti. Valtaosa esitetyistä ideoista ja ratkaisuista vaikuttavat aika realistisilta ja voisivat olla toteutettavissa joko täällä hetkellä tai lähitulevaisuudessa aikajänteellä tästä hetkestä muutama vuosi eteenpäin.

Jotkut ratkaisut vaikuttavat itsestäänselvyyksiltä mutta eivät sitä joka tasolla kuitenkaan ole koska ovat otettu esille seniorien olemassa olevien digipalvelujen käyttämisen yhteydessä. Toiset ratkaisut puolestaan ovat melko alkuperäisiä ja lähemmän tutkimisen arvoisia.

Jotkut ratkaisut vastaavat useampaan esteeseen, esimerkiksi tuen tarjoaminen digipalvelun käyttöönottovaiheessa hälventää pelkoa, vastaa tuen ja opastuksen puutteeseen ja ratkaise käyttöliittymäongelmia.

Tekstit *italic* fontilla, joissa ei ole erillistä mainintaa, ovat Enter ry vertaisopastajien suoria lainauksia. Valli ry tutkimuksen avointen vastausten suorat lainaukset ovat mainittu erikseen, samoin se onko kysymys paperilla vastanneen vai netissä vastanneen sitaatista.

4.1. Pelko ja arkuus

Kaikki 12 haastatellutta Enter-opastajaa esittivät yhtenä seniorien digipalvelujen käytön esteenä jonkinlaisen pelon.

Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi erilaisia pelkoja 11 paperilla vastannutta ja 8 netissä vastannutta.

Pelkoja kuvattiin haastatteluissa termein uuden tekniikan pelko, uuden teknologian pelko, tietotekniikan pelko, tekniikan pelko, jos ei helpdeskia, pelko että-rikkoo laitteen ja saa vahinkoa aikaiseksi, pelkoja ja uskomuksia että laite menee rikki, virheiden tekemisen pelko, arkuus käyttää tietotekniikkaa.

Synonyyminä ”pelolle” käytettiin sanaa ”arkuus”, useammassa haastattelussa käytettiin rinnakkain molempia sanoja samassa asiayhteydessä. Sanoilla ”pelko” ja ”arkuus” on vivahde-ero. ”Pelko” on vahvempi sana ja sen voi uskoa estävän laitteen tai digipalvelun käytön kokonaan. ”Arkuus”

puolestaan viittaa pelokkuuteen, varovaisuuteen ja epävarmuuteen joka haittaa, rajoittaa tai hidastaa digipalvelun käyttöä.

Haastateltujen esittämät seniorien digipalvelujen käyttöä estäviä tai haittavia pelkoja olivat

- yleinen uuden teknologian ja tietotekniikan pelko
- epämääräinen tietoturvauhkien pelko
- laitteen rikkoutumisen pelko
- laitteen ”sekaisin menemisen” pelko
- pelko pitää laitetta pidemmän aikaisesti päällä
- virheiden tekemisen pelko
- rahan menettämisen pelko
- oman osaamattomuuden näyttämisen tai myöntämisen pelko

Uuden teknologian ja tietotekniikan pelolla, engl. ”technophobia” tarkoitetaan pahimmillaan vastustusta puhua tai edes ajatella tietokoneista sekä vihamielisiä ajatuksia tietokoneista, lievimmillään tietokoneisiin liittyvää pelkoa tai ahdistusta (Brosnan 1998, s.12.).

Ilmiöstä käytetään myös termiä ”tietokoneahdistus”, engl. ”computer anxiety”, (IGI Global sanakirja) ja ”tietokonepelko”, engl. ”computerphobia” (Rosen ja Maguire 1990).

Yleistä tietotekniikan pelkoa pidettiin digipalvelujen käytön esteenä ei-käyttäjillä – jos ei uskalla alkaa käyttämään tietoteknistä laitetta ei voi myös käyttää digipalveluja.

Tietotekniikan pelko yhdistettiin tietotekniikkaan liittyvän kokemuksen puutteeseen

- *Jos ei ole ikinä ollut minkäänlaista kontaktia tietotekniikkaan – ei työn piirissä, eikä millään muulla tavalla niin se kynnyks on todella iso, että rohkenee edes tarttua siihen tietokoneeseen tai älykännykkään tai tablettiin*

Tietotekniikan pelko arveltiin monesti johtuvan yleisestä tietämättömyydestä ja tietotekniikan termien ymmärtämättömyydestä.

- *Mitä ei ymmärrä, on pelottavaa. Mikä on wlan, mikä on wifi, mikä on URL – kauheasti kaikkia ihmeellisiä lyhenteitä, siitä syntyy sellainen sekamelska. Siihen on sitten vaikea tarttua, kun se koko maailma on outo ja vieras.*

Haastatteluissa tuli esille eräänä seniorien epämääräisen yleisen pelon syynä median liioitteleva kirjoittelu tietoturvauhista. Internetiä ei-käyttävät seniorit eivät osaa itse arvioida totuudenmukaisesti tietoturvauhkien käytännön vaaroja. Kun tietoturvauhkien pelko on riittävän korkea, niin mieluummin vältetään koko tietotekniikan käyttöä.

- *Viruksia pelätään ihan hirveästi.*
- *Pelätään että ”siellä viedään rahat”.*

Epämääräinen tietoturvauhkien pelko saattaa vaikuttaa ei-käyttäjiin internetin käyttöä ehkäisevästi. Internetiä käyttävien seniorien tietoturvan pelot ovat käsitelty osiossa 4.2.11. ”Turvallisuushuolet”.

Tietotekniikkaa käyttävien seniorien digipalvelujen käytön esteenä pidettiin arkuutta – epävarmuutta ja liiallista varovaisuutta.

- *Monta kertaa ne jotka käyttävät sitä, ovat vähän käyttäneet, ovat mahdottoman arkoja. He itsekin sanovat, että mä pelkään sitä että tämä laite menee sekaisin tai se jotenkin rikkoutuu.*

Kaksi useamman haastateltavan esitettyä tietotekniikan käyttöön liittyvää pelkoa olivat ”rikkoo laitteen” ja ”saa laitteen sekaisin”.

Arkuus eli epävarmuus ja ylimääräinen varovaisuus rajoittaa käyttöä, estää esim. laitteiden ominaisuuksien ja mahdollisuuksien käyttöön oton sekä digipalvelujen kokeilun ja käytön

- *Pelkää että rikkoo laitteen. Pelätään että jos mä teen näin niin tapahtuu jotain kamalaa.*
- *Matkapuhelimen käyttö on yksi sellainen kun ei uskalleta painaa mitään muuta kun vaan puheluihin liittyvää - ”Jos mä vaikka rikon sen”*

Pelko ja epävarmuus vaikuttavat laitteiden käyttöön hidastavasti ja rajoittavasti myös sitä kautta, että monet seniorit eivät uskalla päivittää laitteita kun päivittäminen on vieras käsite ja toisaalta ei ymmärretä päivitysten tärkeyttä

- *Ihmiset ei uskalla päivittää laitteita kun tulee uusia ohjelmistopäivityksiä... Ihmiset ovat todella arkoja, ne niin kun pelkää että ne laitteet menee rikki, räjähtää, palaa tai mitä tahansa.*

Digipalvelujen käytön merkittävänä esteenä pidettiin virheiden tekemisen pelkoa

- *Mieluummin ollaan kasvokkain tai puhelimitse jonkun ihmisen kanssa kun että painetaan sitä enteriä ja pelätään että tää meni nyt kuitenkin väärin*

Virheiden tekemisestä pelätään seuraavan laitteen rikkoutumista tai rahan menetystä

- *pelätään että jos teen virhelyöntejä niin rahat menevät pankkitililtä*
- *Vanhat ihmiset pelkää sitä eniten että he tekee väärin jotain asiaa ja saa aikaan vahinkoa, tai rikkoo tai menettää rahansa.*

Eräänä käyttöä rajoittavana ja myös avun pyyntöä estävänä pelkona mainittiin nolostuttava tilanne ”oman osaamattomuuden näyttäminen ja myöntäminen”.

Pelkoja ei pidetty selkeästi yksilöityinä vaan pikemminkin ”epämääräisenä vyyhtinä.

- *Jos ihmisellä on useampi asia jota pelkää niin ei varmasti ala käyttämään.*

Erilaiset pelot tulivat merkittävänä seniorien digipalvelujen käyttämisen esteenä esiin myös Valli ry tutkimuksen avoimissa vastauksissa. Pelkoon liittyvissä vastauksissa tuli pelon lisäksi esille myös ulkopuolisuuden tunne.

- *Olen pudonnut kärryiltä jo ajat sitten.*
- *Kaikki on liian monimutkaista*
- *En osaa käyttää, tuntuu hankalalta*

(Valli ry paperilla vastanneet)

- *Digitalisaatio ja se, että kaikki asiat menee nettiin aiheuttaa tämän päivän vanhuksille uskomattoman paljon huolta ja murhetta jopa syrjäytymistä.*

- *Ikäihmiset eivät hallitse asiointia netissä vaikka heillä olisi yhteys olemassa, syy on arkuus ja epävarmuus että tekee jotain väärin, tai antaa väärää tietoa itsestään.*
- *Opastan Verkosta virtaa-projektissa. Moni arastelee tulla oppimaan. Pitäisi voida kerran tai pari pyytää vain kahville ja mennä ensin perustamaan pankkitunnukset ja sitten vaikka Omakantaan. Se voisi olla alku.*
- *Tuntee itse olevansa yhteiskunnan pohjasakkaa kun ei osaa toimia - katso netistä, lisää netistä, osta netistä*
- *Matkalippuja en osta netistä, koska pelkään sotkevani tilauksen.*

(Valli ry netissä vastanneet)

Ratkaisuina seniorien tietotekniikkaan ja digipalvelujen käyttöön liittyvään pelkoihin ja arkuuteen esittivät Enter ry vertaisopastajat eri tasoista tiedottamista, kouluttamista ja yksilöllistä opastamista.

- *Ihmiset ovat aina pelänneet uutta teknologiaa. Sitä ei voida millään yksittäisillä tempuilla korjata. Mitä avoimemmin toimitaan, mitä avoimemmin yhteiskunta asiaa käsittelee – sekä hyviä että huonoja puolia – ja mitä enemmän syntyy keskustelua missä tahansa foorumissa, sitä tutummaksi asia muuttuu. Tämä on aina ollut näin.*

Opastettavia kiinnostavan sisällön esittämistä pidettiin kaikkein tärkeimpänä uuden teknologian pelon poistamisessa. Kiinnostava sisältö voi olla käytännön hyöty, esim. rahan, ajan ja vaivan säästö pankkipalveluissa, rahan säästö edullisten bussilippujen tms. hyödykkeiden nettiostamisessa. Kiinnostava sisältö voi olla myös uudenlaisten vaihtoehtojen avautuminen sosiaaliselle kanssakäymiselle, esim. yhteydenpito läheisiin ihmisiin tai viihde, esim. TV sarjojen katsominen aikariippumattomasti. Ratkaisevaa on, että sisältö vastaa ihmisen tarpeisiin.

- *Ei ensin käyttöjärjestelmää eikä tietokoneen teknistä puolta, vaan että pääsee heti kiinnostavaan ja hyödylliseen sisältöön käsiksi.*

Tärkeinä elementteinä tiedottamisessa ja opastamisessa pidettiin kokeilemaan rohkaisemista, matalaa kynnystä tietotekniikan tai digipalveluihin tutustumiseen, tiedottamisen ja opastuksen järjestämistä mahdollisimman lähellä opastettavia, opastusta jos mahdollista niin opastettavan omalla laitteella, selkokieliisyyttä, riittävästi aikaa, yhdessä tekemistä, yksilöllistä lähestymistapaa ja positiivisia tunteita – huumoria, onnistumisen elämyksiä, uteliaisuuden tyydyttämistä ja voimaantumista.

Rohkeus on pelon vastakohta. Lähes kaikki haastateltavat painottivat ihmisten rohkaisemista kokeilemaan

- *Pitää rohkaista kokeilemaan ”lapsenomaisesti”, vakuuttaa että laite ei mene rikki, niin itsevarmuus kasvaa ja oppiminen on nopeampi.*
- *Ihmisiä täytyy rohkaista laitteen käyttöön. Tablettien kanssa on helpompaa kun niissä on se ”koti” näppäin – rohkaistaan että ”kokeile vaan kaikenlaista, pääset aina takaisin alkuun*

Pelon poistamiseksi ehdotettiin matalan kynnyksen tutustumista laitteisiin ja digipalveluihin

- *Pitää tarjota ihmisille mahdollisuus käydä helposti tutustumassa kaikkeen tietokoneisiin liittyvään. Jotta ihmiset saataisi mukaan, tarvittaisi aika ajoin kertaamista ”sellaista ja sellaista palvelua on saatavissa”.*

Tiedottamisen ja opastamisen pitäisi sekä fyysisesti että mentaalisesti tapahtua mahdollisimman lähellä opastettavia, jos mahdollista niin opastettavan omalla laitteella

- *Koulutusta pitäisi järjestää siellä missä ihmiset on*
- *Vertaisopastusta paino sanalla ”vertais”.*
- *Opastus olisi tärkeä pitää opastettavan omalla laitteella. Eri käyttöjärjestelmät ja laitteet hämmentävät ihmisiä turhaan.*

Selkokielisyyttä, ymmärrettävyyttä ja riittävästi saman tiedon toistoa pidettiin tärkeänä elementtinä tiedottamisessa ja opastamisessa

- *Tiedon selkokielistäminen ja rummuttaminen, että ihmiset ymmärtävät että asiat voidaan yksinkertaistaa se ei ole mitään salatiedettä.*

Rauhallisen ilmapiirin luomiseen, kokeiluun ja rohkaisemiseen pidettiin tärkeänä yksilöllistä lähestymistapaa ja että opastamiseen on riittävästi aikaa

- *Yksilöllinen lähestymistapa. ”Ei kaikkea tarvi opetella – opetellaan vaan ne mitä sinä tarvitset.” Se rauhoittaa opastettavan ja hälventää pelkoa.*
- *Aikaa tarvitaan, keskustellaan kaikessa rauhassa, kartoitetaan opastettavan kiinnostuksen kohteet*

- *Pitää antaa tehdä itse, vaikka se menisi kymmenen kertaa hitaammin.*

Haastateltavat korostivat positiivisten tunteiden tärkeyttä seniorien digitaalisten palvelujen tiedottamisessa ja opastamisessa. Positiivisista tunteista tuotiin esille huumori, tasavertaisuus, rauhallisuus, onnistumisen elämykset ja uteliaisuuden tyydyttäminen. Positiivisten tunteiden kerrottiin rentouttavan ilmapiiriä ja rohkaisevan opastettavia

- *Huumori ja rauhallisuus – niillä pärjää pitkälle. Saa ihmisen rentoutumaan että ei tää nyt niin kuolemanvakava ole.*

Yhteisöllisyyttä, mielellään saman ikäryhmän kanssa, pidettiin pelkoa ylittävänä tekijänä

- *Pelkoon auttaa yhdessä tekeminen, yhteisöllisyys, tunne että ei ole ongelmiansa kanssa yksin. On havaittavissa viestintää saman ikäisten kaverusten kesken. Jos ystävä tai naapuri käyttää tietotekniikkaa, niin saattaa syntyä ajatus ”jos minäkin sitten käyttäisin”.*

Laitteiden toimivuuden kannalta pidettiin tärkeänä päivitysten merkityksestä tiedottamista ja rohkaisemista laitteiden säännölliseen päivittämiseen

- *Ihmiset säikähtävät usein kun laite alkaa päivittämään itseään. He eivät tiedä mitä se on, tuntee menettävänsä kontrollin ja sulkevat laitteen. Pitää kertoa ja rohkaista ”päivittäkää, antakaa tulla niiden automaattisten päivitysten”*

Edelliset ehdotukset liittyivät implisiittisesti vertaisopastajiin. Muista sidosryhmistä ketkä voivat auttaa seniorien tietotekniikan ja digipalvelujen pelon ylittämiseen tuotiin esille sosiaali- ja kotipalveluhenkilökunta kartoittamaan tilannetta ja tiedottamaan sekä media tiedottamaan tekniikasta, palveluista ja esittämään positiivisia esimerkkejä

- *Yksilöllisellä tasolla sosiaali- ja kotipalveluhenkilökunta, kaikki ketkä kohtaavat seniorin kasvokkain ottamaan selvää – onko laitetta, onko kiinnostusta. Esittämään digitaalisten palvelujen hyötyjä.*
- *Tiedottamisella olisi hyvät mahdollisuudet laajentaa tietämystä ja vähentää pelkoa sitä kautta. Samaan tyyliin, kun silloin kun digiboksit tulivat niin telkkarissa oli hauskoja mainoksia jossa kerrottiin että ei tämä nyt niin vaikeaa ole. Näin sitä pelkoa voitaisi lieventää.*
- *Yleisradio ja lehdistö esittämään esimerkkejä senioreista jotka käyttävät digitaalisia palveluja.*

4.2. Tuen ja opastuksen puute

Tuen ja opastuksen puutteen esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä kaikki 12 haastateltavaa.

Valli ry tutkimukseen osallistuneet kommentoivat tuen ja opastuksen puutetta eniten kaikista seniorien digipalvelujen käyttämisen esteistä. Aihetta kommentoi 21 paperilla vastannutta ja 24 netissä vastannutta tutkimukseen osallistujaa.

Tuen ja opastuksen puutetta kuvattiin haastatteluissa myös termein tuen puute lähipiirissä, helpdeskin puute, tuki maksaa, tekniikan pelko jos ei helpdeskia.

Haastateltavat toivat esille tuen ja opastuksen tarpeen lisääntymisen 2010-luvulla.

- *Kuvitellaan että kun yhä useampi ihminen joka jää eläkkeelle, tulee sellaisesta työpaikasta jossa on käytetty tietotekniikkaa, niin tämä ongelma olisi katoamassa ja tämä kuilu tai syrjäytyminen olisi pienemässä. Mutta näyttää että se on pikemminkin kasvamassa. Kuilu vaan syvenee koska uudet teknologiat ja uudet sovellukset karkaavat käsistä.*
- *2010-luvun alussa kuviteltiin Enterissä että kohta ei opastusta enää tarvita – työt ovat vaan lisääntyneet.*

Ongelmatilanteita joita haastatteluissa esitettiin olivat tuen puute lähipiirissä, riittämätön tuki perheeltä, hankittuja laitteita ei osata käyttää ja helpdeskin puuttuminen.

Tuen puute lähipiirissä tai arkuus pyytää apua, vaikka mahdollista tukea olisi saatavissa, saattaa olla ei-käyttäjillä kynnys aloittaa digipalveluihin tutustuminen ja käyttäjillä kynnys aloittaa uusien digipalveluiden käyttö.

- *Jos ei kerta kaikkea ole mitään tukea siinä lähipiirissä, ei ole aviopuolisoa tai lapsia, ei sukulaisia, ei ystäviä tai sitten niin että ei rohkene käyttää heidän palveluitaan. Jos ne [lähipiiri] tekee liian nopeasti niitä asioita... Jos ei ole sellaista luottohenkilöä kenen puoleen voi kääntyä aina, kysyä uudelleen ja uudelleen niin se on kyllä yksi iso este .*

Tyypillinen tilanne joka haastatteluissa kerrottiin, oli riittämätön tai puutteellinen tuki lapsilta tai lapsenlapsilta.

- *Lapsi tai lapsenlapsi yrittävät saada senioria digiaikaan, antavat oman vanhan laitteen, asentavat sen käyttökuntoon ja neuvovat omalla tavalla ja omalla kielellä. Sellainen opastus joka rohkaisi senioria oma-aloitteisesti tekemään jotakin, jää usein tekemättä. Opetus on ollut hyvä, mutta sitä ei ole ymmärretty. Voi olla että seniori tuntee noloutta tai ei uskalla sanoa että hän ei ymmärtänyt tai sitten nuorempi sukupolvi ovat liian kiireisiä.*
- *Seniori saa laitteen ja kerrotaan nopeasti mitä sen kanssa tehdään mutta laajempi ja syvällisempi oppiminen jää puuttumaan.*

Toinen tyypillinen tilanne josta oli puhetta useammassa haastattelussa, on taitojen ja tiedon puute hankittujen laitteiden käyttämiseen. Seniori saattaa hankkia laitteen, tyypillisesti teleoperaattorilta, mutta kotona selviää, että käyttäminen ei onnistu ollenkaan tai jää hyvin rajoitetuksi, esim. lehden lukemiseen. Sovelluksia, esim. TV:n katseluun tms. ei osata ladata ja suuren osan digipalvelujen olemassaolosta ei yksinkertaisesti ole tietoa.

Sama tilanne syntyy, kun lähipiiri ostaa laitteen seniorille lahjaksi mutta ei neuvo sen käytössä. Lapset tai lapsenlapset jolle digilaitteiden käyttäminen on pitkää aikaa ollut itsestäänselvyys, eivät edes ymmärrä, että se voi olla seniorille uutta ja vierasta.

- *Sitten on niitä joille ei ole omaa halua, mutta lapset ovat antaneet laitteen. ”Lapsenlapsi kävi nopeasti näyttämässä miten tämä toimii mutta minä unohdin kaiken”*
- *Ostetaan lahjaksi tabletti tai puhelin, mutta sitä ei osata käyttää. Mutta laitteen olemassaolo on tietysti jo iso askel digitaalisten palvelujen käyttämiseen.*

Lasten ja lastenlasten vaikutus seniorien digipalvelujen käyttöön nähtiin kuitenkin pääasiassa positiivisena asiana.

Yksi haastateltava oli lähipiirin vaikutuksesta eri mieltä:

- *Lähisukulaiset aiheuttavat enemmän hämminkiä kun niistä on apua.*

Seniorit jotka ovat työelämässä opetelleet käyttämään tietotekniikkaa, käyttäneet tietokonetta tai työskennelleet päätteellä, ovat tottuneet, että työpaikalla on ollut IT tuki lähellä tai puhelimen päässä tai siihen että on mahdollista kysyä työkaverilta. Eläkkeellä tukea ei ole, mutta tietotekniikka menee koko ajan eteenpäin, laitteet muuttuvat, tulevat uudet käyttöjärjestelmät ja digipalvelut. Helpdeskin puute aiheuttaa pelkoa ja turhautumista, estää digipalvelujen käyttöä ja saattaa pahimmassa tapauksessa estää tietotekniikan käytön kokonaan.

- *Ihmiset ovat sisäistäneet että ongelmien ratkaisu on helpdeskin – ei osata tai uskalleta ottaa asioista itse selvää vaikka ratkaisu olisi helppo ja yksinkertainen*
- *Ei ole lähiympäristössä ketään joka voisi näyttää miten asioita tehdään. Töissä oli aina tukihenkilö, eläkkeellä ei ole – mitä mä nyt teen*

Helpdeskin puute liittyy kustannuksiin. Teleoperaattoreilla on valikoimassa maksullisia tukipalveluita, mutta niiden hintaa, alkaen kymmenistä euroista per tukisessio, pidetään kalliina. Kaikki haastateltavat kertoivat että seniorit ovat pitäneet operaattoreiden maksullista neuvontaa kalliina. Maksullisen palvelun laatuun olivat sitä käyttäneet opastettavat olleet pääosin tyytyväisiä (kts. 4.2.10. ”Kustannukset”).

Tuen ja opastuksen puute liittyy myös kieli- ja terminologiaongelmiin. Sekä lapset ja lapsenlapset että kaupallinen IT tuki puhuu usein tietotekniikan kieltä termeillä jota seniori ei ymmärrä. Toisaalta puutteellinen terminologian osaaminen estää ratkaisujen etsimisen tietoteknisiin ongelmiin sekä suomeksi että englanniksi (kts. 4.2.8. ”Kieli- ja terminologiaongelmat”)

Tuen ja opastuksen puutteeseen liittyviä kommentteja ja ehdotuksia esitettiin Valli ry tutkimuksen avoimissa vastauksissa eniten mainittuna aihepiirinä. Vastaukset olivat linjassa haastattelujen kanssa.

- *Minulla on tietokone, mutta en saa opetusta.*
- *Kunhan oppisi käyttämään. Nolottaa, kun en ymmärrä tietokoneista mitään. Vaimo hoiti kaikki asiat, nyt häntä ei enää ole.*
- *Kiitos kysymästä ehkä voisin joskus tarvita uusien ohjelmien kanssa apua.*
- *Pieni oppikurssi olisi hyväksi*
- *Pidän sähköisestä asioinnista mutta apua tarvitsisi välillä*

(Valli ry tutkimuksessa paperilla vastanneet)

- *Minä pärjään kyllä mutta tiedän että on paljon ikäihmisiä jotka tarvitsevat opastusta ja rohkaisua aivan alkeisiin , myös esim. tietokoneen tai tabletin hankkimiseen.*
- *Moni eläkeläinen tarvitsisi opastusta netin käytössä. Täällä maalla ei sellaista ole.*

- *Ikäihmisten koulutuksen tarve on valtava*
- *Paljon oppimista, ei tarpeeksi tukea esim. tabletin käytöstä*

(Valli ry tutkimuksessa sähköisesti vastanneet)

Ratkaisuina tuen ja opastuksen puutteeseen esittivät Enter ry vertaisopastajat riittävästi opastuskapasiteettia ja sopivia opastusmetodeja, opastusta fyysisesti ja henkisesti lähellä sekä ihmistä neuvomassa.

Riittävä opastuskapasiteetti ja sopivat opastusmenetelmät takaavat opastuksen mahdollisimman monelle halukkaalle, yksilöllisen lähestymistavan ja sopivan opastustahdin. Haastatteluissa tuli puheeksi myös mahdollinen tekoälyn käyttö opastuksessa.

Periaate ”opastettava tekee itse” on aikaa vievä, mutta oppimistulokset ovat pysyvämpiä. Opastus pitää rajata opastettavan tarpeiden mukaan, eikä esimerkiksi opastajan kiinnostuksen kohteiden ja osaamisen perusteella.

- *Ikäihminen ei yleensä opi yhdellä opastuskerralla. siinä pitää istua monen kertaan.*
- *Ei voi olla ryhmäopastusta kaikille koska jokaisella on oma tahti oppia, omat laitteensa, omat kysymyksensä. Tarvitaan miljoonia opastuskertoja vuodessa jos halutaan että kaikista ikäihmisistä tulee digiosaajia ja -käyttäjiä. Ihmistyö on Suomessa kallista – pitäisi suunnitella itse opastavia ohjelmia.*
- *Kun opastettava tekee itse, niin hänelle tulee itseluottamus omaan osaamiseen.*
- *Kaikkea ei tarvitse opetella, käyttäjän täytyy tehdä itselle selväksi mitä hän itse tarvitsee ja opetella se. Opastuksessa pitää ottaa selvää mitä ihminen oikeasti tarvitsee. Opastuksen pitää aina lähteä opastettavan tarpeesta.*

Opastuksen ja oppimateriaalien selkeyttä, konkreettisuutta ja visuaalisuutta pidettiin tärkeänä.

- *Tarvitaan yksinkertaistamista, flowmaista selittämistä, asia kerrallaan. Asiat pitäisi olla selkeästi esitettyjä: esimerkiksi kuvien tallentaminen - vaihe 1, vaihe 2, vaihe 3, ihan kuvilla varustettuina – eihän tää muuten aukea. Puhumalla on asioita paljon vaikeampi selittää.*

Opastus ja neuvonta fyysisesti ja henkisesti lähellä pitää sisällä opastuksen mahdollisimman lähellä opastettavan jokapäiväistä elämää, tutuissa paikoissa ja mieluiten tutuilta tai samassa

elämäntilanteessa olevilta ihmisiltä. Haastateltavat pitivät vertaisauttamista tärkeänä ja Valli ry tutkimukseen vastanneet pitivät vertaisauttamista toiseksi parhaana vaihtoehtona omien lasten jälkeen.

- *Fyysisesti lähellä olevat voivat auttaa tietoteknisissä ongelmissa, koska ne ovat kertaluontoisia.*
- *Vertaisauttaminen on tärkeää. Lapsilla joko ei aikaa tai ei kärsivällisyyttä, pitää olla aikaa ja kuunnella opastettavaa. Pitää kuunnella opastettavan tarpeet ja mielenkiinnon kohteet. Vertaisopastaja kun on samassa elämänvaiheessa niin osaa asettua opastettavan ihmisen asemaan.*

Valli ry tutkimukseen osallistujat toiveet opastuspaikasta olivat:

mieluiten omassa kodissa 87% paperilomakkeella vastanneista ja 78% netissä vastanneista,

vertaisopastajien opastuspisteessä 18% paperilomakkeella vastanneista ja 55% netissä vastanneista, kirjastossa 13% paperilomakkeella vastanneista ja 31% netissä vastanneista.

Valli ry tutkimukseen osallistuneet halusivat opastusta:

omilta lapsilta 76% paperilomakkeella vastanneista ja 57% netissä vastanneista, vertaisopastajilta 16% paperilomakkeella vastanneista ja 56% netissä vastanneista, ystäviltä, tuttavilta tai naapureilta 19% paperilla vastanneista ja 39% netissä vastanneista.

Kuten näemme, on oma koti ylivoimaisen eniten suosittu opastuspaikka ja omat lapset eniten suosittuja opastajia.

Koska kaikille senioreille ei ole kuitenkaan mahdollista järjestää opastusta heidän kotonaan ja lapsilla ei mitä ilmeisemmin riitä aina aikaa eikä muita resursseja niin toiseksi suosituin opastuspaikka on vertaisopastajien opastuspiste ja toiseksi suosituimmat opastajat vertaisopastajat. Kun vertaisopastajien opastuspiste voidaan järjestää periaatteessa mihin tahansa missä on riittävästi sopivaa tilaa niin päästään siihen, että opastus tapahtuu mahdollisimman lähellä senioreja – lähellä liikkumisen kannalta ja mielellään tutussa tilassa jossa he muutenkin käyvät, kuten taloyhtiön kerhotilat, palvelukeskus tai kunnantalo.

Haastateltavat pitivät tärkeänä, että kaikessa koulutuksessa, opastuksessa ja neuvonnassa olisi ihminen mukana. Eräänä huolen aiheena oli, että resursseja käytetään siihen, että eri tahot tekevät

opastuksen edistämiseksi projekteja, joiden loputtua niiden tulokset julkaistaan netissä mutta niiden hyöty jää rajalliseksi koska projekteissa kerätty tieto ei tavoita kohderyhmää.

- *Isoilla julkisilla tai yksityisillä palveluilla pitäisi olla ihminen neuvomassa. Voisivat käyttää vapaaehtoisia. Yhteistyömalli palvelun tarjoajien ja vapaaehtoisjärjestöjen välille tarvitaan. Vertaistuki palvelujen käyttöön.*
- *Julkisella puolella pitäisi olla palkattuja ihmisiä neuvomaan ja vapaaehtoistyötä koordinoimassa.*
- *Opastusmateriaaleja on tehty hirveästi, mutta ne jää aina vaan tonne netin syövereihin. Tehdään projekteja, työn jälki jää vaan nettiin. Tieto menee perille viraalisti, ei netin kautta. Aina pitää olla joku ihminen selostamassa. Netti on kyllä apuna ja tukena, siinä voi olla kaikenikäistä materiaalia, mutta ennen kun se ihminen joka sitä oppia tarvii sen löytää niin jonkun täytyy sille kertoa ja näyttää että kato nyt tämä menee näin. Vain sillä konstilla se menee eteenpäin.*

Sidosryhminä ketkä voivat auttaa seniorien tuen ja opastuksen järjestämisessä ehdotettiin haastatteluissa vertaisopastajien ja vertaistukijärjestöjen lisäksi perhettä, naapureita, taloyhtiötä, sosiaalisen median ryhmiä, kuntia, teleoperaattoreita ja laitemyyjiä sekä valtiota

Perheen seniorin digipalveluiden käyttämiseen tuessa korostettiin riittävää ajan käyttöä, riittäviä harjoittelukertoja ja selkokielisyyttä. Toisaalta perheen tai suvun sisäinen digipalveluiden sisältö – yhteydenpito, valokuvat jms. saattaa olla hyvin vahva motiivi digipalvelujen käyttämiselle.

- *Antakaa aikaa seniorille – kerran näyttäminen ei riitä, kärsivällisyyttä ja aikaa tarvitaan*
- *Paitsi että on neuvonut, pitäisi jaksaa harjoitella yhdessä kunnes tulee käyttövarmuus*
- *Perheen tai suvun keskeisiä ryhmiä, kuvien tms. jakamiseen*

Naapureiden vapaamuotoinen toistensa neuvominen ja taloyhtiön tai kyläyhdistyksen järjestämä opastus ja neuvonta nähtiin hyvänä vaihtoehtona lähellä seniorien arkea, tutussa paikassa, tuttujen ihmisten kanssa.

- *Taloyhtiössä yhdessä oppimista. Joku tila jossa voitaisi yhdessä ratkoa näitä ongelmia. Joku hakisi naapurin joka ei itse pääse.*

- *Taloyhtiöt tai yhdistykset tilaavat vertaiskonsultin paikalle. Sen minkä joku ryhmästä oppisi, neuvoisi muille.*
- *Uusien palvelujen ja teknisten mahdollisuuksien esitleminen ja opettaminen*

Sosiaalisen median ryhmät esitettiin toimivana ja edullisena neuvonta- ja opastuskanavana. Eivät toki sovellu aivan aloitteleville digipalvelun käyttäjille koska vaativat tietyn taitotason.

- *Suljetut ryhmät Facebookiin*
- *Someryhmät ovat hyvin käyttökelpoisia, vaihdetaan mielipiteitä ja kokemuksia.*

Teleoperaattorit, laitemyyjät ja digipalvelujen tarjoajat voisivat haastateltujen mielestä tehdä nykyistä merkittävästi enemmän seniorien digipalvelujen opastuksen ja neuvonnan edistämiseksi.

- *Kun joku operaattori tarjoaa jonkun palvelun niin eikö se ole heidän vastuulla myös että se palvelu toimii eikä veloittaa siitä erikseen*

Haastatteluissa ehdotettiin tuen tarjoamiseksi mielenkiintoisia yhteistoimintamalleja kaupallisten toimijoiden ja vapaaehtoisjärjestöjen sekä kaupallisten toimijoiden ja kuluttajien välille

- *Laitetoimittajat voisivat toimia yhdessä vapaaehtoisten opastajien kanssa*
- *Digikiertue olisi hyvä - samalla opastusta ja laitteiden esittelyä*
- *Kaupallisten sovellusten verkostomarkkinointi "Digikutsut"*

Kunnat olivat useamman haastateltavan mielestä avainasemassa opastuksen ja neuvonnan järjestämisessä

- *Kun kunnat ja kaupungit suunnittelevat aina vaan enemmän sähköisiä palveluja, niin niiden pitäisi pitää myös huoli että sähköiset palvelut ovat kaikkien käyttäjien tavoitettavissa.*
- *Kuntien pitäisi satsata enemmän.*

Seniorien palvelukeskukset ja seniorikodit ovat kuntien vastuulla. Pidettiin tärkeänä, että niissä järjestettäisiin senioreille tiedotusta, opastusta ja neuvontaa digiasioissa.

Oleellinen kuntien vastuulla oleva paikka opastuksen, neuvonnan ja käytännön harjoittelun järjestämiseksi ovat kirjastot

- *Kirjastoverkko on hyvä, niissä pitäisi olla riittävästi digineuvoja ja laitteita, jotta niissä ei voisi ainoastaan hoitaa asioita vaan myös harjoitella käyttöä*

Kunnat ovat avainasemassa myös vertaisopastuksen taloudellisessa järjestämisessä

- *Kuntien ja kaupunkien pitäisi tukea kaikkea vertaisopastuksen toimintaa*
- *Vapaaehtoistoiminta on hyvä, mutta sekään ei ole ilmaista – organisointi maksaa.*

Valtion rooli nähtiin kaikille kansalaisille opastuksen mahdollistajana

Opastuksen tarjoaminen kaikille pitää olla valtiovallan velvollisuus.

Päällekkäisten toimintojen välttämiseksi ja resurssien optimaaliseksi käyttämiseksi pidettiin tärkeänä koordinaatiota ja tietojen vaihtoa eri toimijoiden välillä.

- *Paikkakunnan kaikki resurssit yhteen - ammattilaiset ja vapaaehtoiset – yhdessä ideointi.*

Valli ry tutkimuksen kommenteissa oli esitetty runsaasti toivomuksia ja ideoita liittyen tukeen ja opastukseen

- *Tietoa ja vertaistukea*
- *Kiitos vertaispalvelupisteestä*
- *Haluaisin oppia kunhan löytyisi sopiva paikka.*
- *Olisi hienoa, että saisi opettajan kotiin.*
- *Kursseja ikäihmisille*
- *Esim. palvelutalossa voisivat vapaaehtoiset avustaa ja kouluttaa ikäihmisiä*
- *Luotettavaa opastusta henkilökohtaisesti ja maksutta (Myös pankkiasiat)*
- *Avustajaa tarvitsisi myös lasten lisäksi "luottoihminen"*
- *Pitäisi olla luotettu tukihenkilö jolta saa apua aina kun tarvitsee*

(Valli ry paperilla vastanneet)

- *Pitää lisätä opastusta, suunnattu ikäihmisille.*
- *Vertaisohjaus on tehokkain oppimistapahtuma. Ohjaajien toimintaa ja heidän organisaatioitaan tulisi yhteiskunnan tukea entistä enemmän.*
- *Uuden palvelun käyttöönotto vaatii usein tukea. Mukana olevat ohjeet eivät auta, jos palvelu esim. ei hyväksy käyttämäni sähköpostia (tapahtunut muutaman kerran).*
- *Ikäihminen oppii asioimaan sähköisesti, kun opastetaan rauhassa, ei kaikkea kerralla vaan esim. asiointi kerrallaan.*
- *Tarvitsen apua tietokoneen ja puhelimen päivittämisessä. Pankkipalvelut muuttuvat tunnuslukusovelluksen muuttuessa. Tarvitsisin älypuhelimien toimintojen peruskoulutusta.*
- *Haluaisin, että kotikaupungissani järjestettäisiin: yhteisiä koulutustilaisuuksia, koskien kaikkea tietokoneeseen ja älypuhelimeen liittyvää tietoa.*
- *Opastajia koulutettava lisää.*
- *Toivoisin helppoja ohjeita esim. omien tavaroiden nettimyyntiin.*
- *Paljon ystäviä vielä joilla ei ole tietokonetta eikä älypuhelimia eikä tablettia. Eli tiedottamista, ohjaamista, yms. riittää kosolti vanhusten palveluissa tms. kansalais- ja työväenopistoissa, eläkejärjestöissä.*
- *Paikkakunnalle toivoisin keskeiselle paikalle ihan vanhuksille tarkoitettua nettipalvelu pistettä jossa olisi ajoittain joku opastaja paikalla*
- *Olisi hyvä olla joku kaveri, jonka kanssa voisi yhdessä ratkoa ATK-pulmia. Vertaistukiverkostoon olisi hyvä saada viitteitä sopivasta ja ymmärrettävästä kirjallisuudesta, jonka avulla voisi täydentää osaamistaan.*
- *Ohjeet selkokielellä. Kunnassa joku henkilö jolta voi kysyä jos ei jotain tajua. Jos ei ole sukulaisia joilta kysellä, jää välillä sormi suuhun ongelman kanssa. Ammattilaisten apu on hurjan kallista.*
- *Toivon sähköiseen asiointiin opastusta laitekohtaisesti, joilla voidaan hoitaa sähköisesti erilaisia asioita ja viestintää helpottamaan vuorovaikutusta verkossa, sosiaalista mediaa hyödyntäen.*
- *Turvallista kiireetöntä neuvontaa usein jotta ehtii omaksua uusia asioita. Kannustusta, ikäihminenkin oppii, vertais- ohjaajan tuki lähellä tärkeää. Pankit ja muut laitokset opastamaan palvelujensa käyttöä*

- *Tarjolla pitää olla halpaa tai ilmaista atk opastusta*
- *Tarvittaisiin lisää paikkoja jossa annettaisiin neuvoja lomakkeiden/lupien täyttämiseen sähköisesti.*
- *Mikäli tulee uusia ohjelmia käyttöön toivon niihin saavan opastusta. Opastuksen voisi pitää kirjaston tiloissa ja ryhmien pitäisi olla pieniä.*
- *Itse selviydyn yleensä hyvin mutta naapurustossa joudun usein auttamaan ikäihmisiä ajanvarauksissa ym.*
- *Kunnassa joku henkilö jolta voi kysyä jos ei jotain tajua. Jos ei ole sukulaisia joilta kysellä, jää välillä sormi suuhun ongelman kanssa. Ammattilaisten apu on hurjan kallista.*

(Valli ry netissä vastanneet)

Valli ry paperilla vastanneet esittivät kaksi mielenkiintoista toimintamallia tuen ja opastuksen järjestämiseksi

- *Ehdotan, että HYKSin tiloissa olisi joku opettaja/opas joka voisi näyttää "Omakanta" käyttöä kun muutenkin joutuu liikkumaan siellä ja odottamaan*
- *Ehdotus: Kaupungit voisivat työllistää nuorempia koululaisia järjestämällä kesäleirin vanhuksille (isovanhemmat+lapsenlapset - luottamus) joissa opettajina lapset ja oppilaina isovanhemmat.*

4.3. Tunnistautumisongelmat

Tunnistautumisongelmat seniorien digipalvelujen käytön esteenä esittivät 11 haastateltavaa.

Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi tunnistautumisongelmia 2 paperilla vastannutta ja 5 netissä vastannutta.

Tunnistautumisongelmia kuvattiin haastatteluissa termein käyttäjätunnusten hallinta, tunnistautumisasiat, tunnistautuminen hankala ja pelottavaa, tunnistautuminen monimutkaista, kynnys antaa luottokortin numero.

Tunnistautumisongelmat jakautuivat haluttomuuteen kirjautua palveluun, käyttäjätunnusten hallintaan eli ”salasana viidakkoon”, vahvan tunnistautumisen monimutkaisuuteen ja hitauteen sekä kynnykseen antaa luottokortin numero.

Haluttomuus kirjautua palveluun liittyy epämääräisen pelkoon turvallisuudesta ja yksityisyydestä. Kirjautumisvaatimukset koetaan sekä ilmaispalveluissa että maksullisissa palveluissa tietojen keräämiseksi, profilointina ja ”käyttämisenä”. Ilmaispalvelujen kirjautumisvaatimus saattaa rajoittaa palveluun tutustumista ja sitä kautta palvelun käyttöön ottoa. Nettikaupoissa kirjautumisvaatimus aiheuttaa ärsytystä, kun kaksinkertainen rekisteröityminen sekä palveluun että maksamisen yhteydessä koetaan turhana ja yksityisyyttä loukkaavana.

- *Toinen asia on turhat kirjautumisen vaatimukset. Vaikka mä maksan heti, mä en voi ostaa kirjautumatta. Jos mä menen ostaa kassasta jotain lippua, ei mun pidä siellä henkkareita näyttää*

Käyttäjätunnusten hallinta ”salasana viidakko” esitettiin merkittävimpana tunnistautumiseen liittyvänä digipalvelujen käyttämisen esteenä jonka kanssa haastateltavat ovat olleet tekemisissä. Puuttuvat salasanat saattavat estää tietyn palvelun käyttämisen kokonaan.

- *Erilaisten salasanojen ja käyttäjätunnusten ketju ja vyyhti on ehdottomasti yksi opastajia työllistävimpiä asioita.*
- *Ongelma tulee kun salasanoja ei kirjoiteta ylös eikä sitten muisteta. Kaikkien palveluihin kirjautuminen koetaan hankalana.*
- *Valtaosa palveluista vaatii nykyään salasanat, salasanat ovat aina hukassa. Ihmiset eivät niitä laita ylös, sitten niitä ei ole kun niitä tarvitaan. Palvelun käyttö loppuu siihen*

Perheen tuki tunnistautumisasioissa nähtiin pääasiassa hyvänä asiana, mutta myös ongelmana

- *Nuoriso perustaa tilejä ja asentaa salasanoja, niitä ei merkitä ylös, ei niitä jälkeenpäin kukaan muista.*
- *Lapsenlapset sotkee vehkeet kun perustelee tilejä ja asentaa ohjelmia.*

Vahva tunnistautuminen kerrottiin olevan haastava monille muuten internetiä sujuvasti käyttävälle seniorille. Viranomaispalvelut, pankit, vakuutusyhtiöt ja omaan terveyteen liittyvät

palvelut vaativat vahvaa tunnistautumista, seniorit kokevat tunnistautumisen monesti sekavana, monimutkaisena ja vaikeana.

- *Palvelusta siirrytään tunnistautumiseen ja takaisin. Paluu saattaa monesti kestää yllättävän kauan, ihmiset hermostuu että nyt tämä meni jotenkin pieleen. Sitten he saattavat tehdä päätöksen että enpä alakaan käyttää. Päätös olla käyttämättä palvelua syntyy ensimmäisen epäonnistuneen palvelukokeilun jälkeen. Sen takia ne pitäisi olla niin helppoja, niin selväpiirteisiä ne palvelujen käytännöt pitäisi olla että ihmiset onnistuu ensimmäisellä kerralla.*
- *Palvelun hitaus. Loppuu usko kun sä painaat nappia eikä tapahdu yhtään mitään*
- *Mitä arempi on ihminen sitä helpommin hän jättää yrityksen kesken ja voi olla että ei yritä enää koskaan edes muihin saman tyyppisiin palveluihin.*

Toisaalta vahvan tunnistautumisen ongelmallisuutta selitettiin käyttörutiinin puutteella.

- *Ongelmana saattaa olla rutiinin puute tunnistautumisessa. Mitä enemmän kertoja sitä tekee, sitä vähemmän ongelmallisena sen kokee.*

Vallin ry raportissa vastanneista tutkimukseen osallistujista ei ollut koskaan tunnistautunut sähköisesti 41% paperilla vastanneista ja netissä vastanneista 5%.

Kysymykseen ”Miksi et ole tunnistautunut sähköisesti?” vastasivat tutkimukseen osallistujat paperilla vastanneet

Minulla ei ole edellä lueteltuja tunnistutumisvälineitä	53%
---	-----

En ole käyttänyt palveluja, joissa sitä olisi tarvittu	47%
--	-----

En osaa	36%
---------	-----

sähköisesti vastanneet

Minulla ei ole edellä lueteltuja tunnistutumisvälineitä	62%
---	-----

En ole käyttänyt palveluja, joissa sitä olisi tarvittu	19%
--	-----

En osaa	38%
---------	-----

Vastauksista voidaan päätellä että merkittävä osa paperilla vastanneista joko ei tunne sähköisten palvelujen mahdollisuuksia tai on päättänyt hoitaa asian perinteisesti. Kun valtaosa elintärkeitä palveluja vaatii vahvan tunnistautumisen, niin sähköisen tunnistautumisen esteitä tulisi tutkia erikseen sekä kvalitatiivisesti että kvantitatiivisesti.

Kynnys antaa luottokortin numero nähtiin ongelmana tilanteissa jossa sovelluksia voi ladata ilmaiseksi mutta se tapahtuu kuitenkin luottokortin numero antamalla. Käytäntö herättää epäilystä onko hankittava sovellus kuitenkin varmasti ilmainen ja vaatii vahvaa luottamusta sovelluskauppaan.

Valli ry tutkimukseen osallistuneiden kommentit olivat linjassa haastattelujen kanssa

- *Ei mutkikkaita tunnistautumismenettelyjä*
- *Liikaa tunnistautumista, esim. lippujen osto*

(Valli ry paperilla vastanneet)

- *Minusta pankkitunnusten käyttö on hidasta.*
- *Henkilötunnisteita pitäisi yksinkertaistaa.*
- *En pidä suotavana, että pankkitunnuksilla pitää mennä muihin palveluihin.*

(Valli ry sähköisesti vastanneet)

Ratkaisuina tunnistautumisongelmiin esittivät Enter ry vertaisopastajat yhtä keskitettyä tunnistautumisvaihtoehtoa, salasanojen ehdotonta ylös kirjoittamista ja yhtä luottohenkilöä, joka tukee salasanojen käytössä sekä demoversiolla harjoittelua. Uusia tunnistautumisvaihtoehtoja kuten tunnistautumista sormenjäljellä tai puheella pidettiin tulevaisuuden ratkaisuna jotka tulevat ratkaisemaan ongelmaa merkittävästi.

Yksi keskitettyä tunnistautumisvaihtoehto vahvaan tunnistautumiseen johtaisi todennäköisesti helppokäyttöisimmän ja toimivimman vaihtoehdon valitsemiseen. Yhtä tunnistautumisvaihtoehtoa olisi myös helpompi tiedottaa ja kouluttaa.

- *”jos kaikki pankit pääsisivät yhteisymmärrykseen ja järjestettäisi yksi tunnistautumisvaihtoehto jonka pankit yhdessä omistaisivat, vähän kun Otto-automaatti nykyään. Siinä voisi olla valtiohallinto mukana yhtenä maksajana. Voitaisi valita helppokäyttöisin nykyisistä pankkien*

tunnistautumisjärjestelmistä. Siirtyminen edestakaisin palveluntarjoajan ja tunnistautumisen välillä pitäisi olla mahdollisimman selkeä, läpinäkyvä ja nopea jotta käyttäjät onnistuisivat palvelun käytössä ensimmäisellä yrityksellä”.

Ratkaisuna salasana- ja tunnistautumisen esitettiin, että kaikki salasanat täytyy systemaattisesti kirjoittaa ylös ja salasanojen hallinnassa olisi yksi tukihenkilö.

- *Sulla pitää olla joku tapa jolla sä ylläpidät niitä sanasanoja – kirjaat ne ylös ja ymmärrät että ne pitää kirjata ylös.*
- *Lähipiirissä pitää olla yksi henkilö joka tukee salasana- ja kirjautumisasioissa. Salasanat tulee olla kirjattuna ylös, jotta eivät huku.*

Demoversiota vahvaa tunnistautumista vaativiin palveluihin eli testitunnuksia jolla ulkopuolinen voi opastaa ja jolla opastettava pääsee harjoittelemaan, pidettiin ehdottomasti toivottavana asiana pelon hälventämiseksi ja opetteluun tehostamiseksi.

- *Kirjautumisen opetteluun helpottamiseksi pitäisi olla aina demoversio että voisi harjoitella kirjautumista ilman että kirjautuu sisälle. Kirjautumista harjoitellessa oppii paljon tehokkaammin kun demovideoa katsellessa. Demotunnuksilla kirjautuessa ei ole pelkoa että tekee jotain väärin.*

Uusien teknisten ratkaisujen kuten sormenjäljellä tai äänellä tunnistautumisen suhteen olivat haastateltavat toiveikkaita

- *sormenjälki ja puheentunnistus tulevat helpottamaan tunnistautumista.*

Valli ry tutkimukseen osallistuneet esittivät 3 ratkaisuehdotusta tunnistautumisoongelmiin

- *Pääsy yhdellä tunnistautumisella Medinettiin, Kantaan, ja muihin terveys- ja laboratoriopalveluihin kuten ajanvarausiin jne.*
- *Demoversioita ja demoavaimia harjoitteluun.*
- *Tunnistautuminen saisi olla helpompaa, sormenjäljellä tai äänellä.*

4.4. Käyttöliittymäongelmat

Käyttöliittymäongelmat seniorien digipalvelujen käytön esteenä esittivät 11 haastateltavaa.

Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi käyttöliittymäongelmia 6 paperilla vastannutta ja 26 netissä vastannutta. Netissä vastanneiden kommenttien määrä käyttöliittymäongelmiin oli korkein kaikkiin yksittäisiin esteisiin liittyvistä kommentteista. Siitä voidaan päätellä, että digipalveluja jo käyttävät seniorit kokevat käyttöliittymäongelmat erittäin merkittävänä digipalvelujen käyttöä rajoittavana tekijänä.

Käyttöliittymäongelmia kuvattiin haastatteluissa termein huonot käyttöliittymät, epäselvät käyttöliittymät, huonot ohjelmat, sovellukset monimutkaisia, sovelluksen ergonomia, sovellukset hankalia, ohjelmat hankalia, ohjelmien muutokset liian usein.

Käyttöliittymäongelmat jakautuivat epäselviin huonosti käytettäviin käyttöliittymiin, standardien ja yhdenmukaisuuden puutteeseen, sovellusten epäselviin asetuksiin, palvelukohtaisen tuen puutteeseen, liian usein päivitettäviin ohjelmiin ja nettimainoksiin.

Epäselvät, ”hankalat” käyttöliittymät olivat käyttöliittymäongelmista eniten mainittu este.

- *Noin keskimäärin ottaen ... sovellukset, kauppapaikat, palvelut on käyttöliittymät tehty huonoiksi ja epäselviksi.*
- *Turhaan monimutkaiset ohjelmat*

Käytettävyyttä haittaavina elementteinä mainittiin asioiden vaikea löydettävyys, palvelujen huonot sisäiset hakutoiminnot, vaikeasti luettavat värit, huonot tai liian pienet fontit.

Myös digipalvelujen yleinen logiikka ja intuitiivisuus sai kritiikkiä

- *Jos ei ohjelmaa ymmärrä tai siinä on vaikea navigoida niin eihän sitä sitten jatka.*
- *Eksyt viidakoon, ohjelma ei ohja sua eteenpäin.*

Vertailussa yksityiset vs. julkiset palvelut pitivät lähes kaikki haastateltavat yksityisiä palveluja julkisia helppokäyttöisempinä.

- *Täällä hetkellä ovat yksityiset palvelut keskimäärin selkeämpiä ja helppokäyttöisempiä kun julkiset palvelut. Nimenomaan julkiset palvelut jotka ovat tarkoitettu kaikkien kansalaisten käytettäväksi, pitäisi olla mahdollisemmin selkeitä, helppoja ja sopivasti neuvottuja.*
- *Julkisella puolella on kömpelöitä sivuja*
- *Yksityiset palvelut ovat yleensä helppokäyttöisempiä, selkeämpiä ja sujuvampia. Jos verkkokauppa tökkii niin se liiketoiminta loppuu siihen. Verkkokaupoissa usein pidetään huoli asiakkaasta, on kenttä johon voi kirjoittaa jos on ongelmia*

Eräänä syynä huonoihin käyttöliittymiin pidettiin ohjelmien **suunnittelijoiden ja seniorien ikäkuilua.**

- *Ohjelmien suunnittelijat ovat pääosin 25-40 vuotiaita, ja heidän on vaikea ymmärtää seniorin tietotekniikan käyttöä. Jopa senioreille suunnattujen palvelujen suunnittelussa otetaan seniorit mukaan vasta testausvaiheessa. Pitäisi ottaa mukaan alkumäärittelyssä.*

-

Standardien puute eri palveluissa ja käyttöliittymissä nähtiin digipalvelujen käyttämisen esteenä eri palvelujen opetteluun vaatavuuden kautta.

- *Sovelluksissa ei ole selkeää standardia eikä yhtenäistä kulttuuria. Joka sovellus on eri näköinen, jokainen täytyy opetella erikseen. Kun ihminen oppii ostamaan bussilipun niin teatterilipun ostamisen sovellus on ihan eri näköinen. Joka ainoa palvelu on erilainen, niissä on eri logiikka.*

Sovellusten epäselvät asetukset sovelluksen käyttöönottovaiheessa nähtiin sovelluksen käyttöä hankaloittavana tekijänä sovelluksen käyttövaiheessa

- *Sovellusta käyttöön ottaessa laitanko rastin tai täpän tähän tai tuohon on vaikea ymmärtää miten se sitten käyttöön vaikuttaa. Vaan lukemalla ei voi tietää miten se lopputulos tulee olemaan*

Palvelukohtaisen tuen puute nähtiin senioreille digipalvelujen käyttämisen epävarmuutta aiheuttavana tekijänä

- *Puhelimitse tapahtuvan tuen puute ahdistaa.*

Chat mahdollisuutta pidettiin hyvänä asiana, mutta ei puhelinpalvelua korvaavana.

Ohjelmien päivitykset liian usein nähtiin ylimääräistä opettelua ja stressiä aiheuttavana tekijänä

- *Kun ohjelma tehdään on aina kiire, ohjelma tulee yleensä markkinoille keskeneräisenä. Ohjelmia parannetaan sitten asteittain. Ikäihmisille ohjelmien toiminallisten ja ulkonäöllisten muutosten frekvenssi on liian suuri. Kun ohjelma muuttuu koko ajan, niin se on kenelle tahansa ärsyttävä, mutta ikäihmisillä asia korostuu koska uuden omaksuminen on hitaampaa. Kun ohjelma on valmis, niin sen perusrakenne pitäisi jäähdyttää mahdollisimman pitkäksi aikaa, jotta ihmiset ehtii omia sen itselleen. Sitten taas harkitusti jotain muutoksia. Julkisissa palveluissa tämä onnistuukin, koska ei ole kilpailutilannetta. Yksityisissä palveluissa kun on kilpailu ja kiire ja tulee jatkuvasti muutoksia, niin se toisaalta kostautuu, kun ihmiset eivät jaksaa opetella koko ajan uutta.*

Ohjelman markkinoille tuominen keskeneräisenä nähtiin mahdollisena käyttöä ehkäisevänä tekijänä

- *Digitaalisia palveluita kehitetään koko ajan. Jos aikaisemmasta versiosta on kielteinen kokemus, niin se nostaa kynnystä kynnys käyttää samaa palvelua uudessa versiossa.*

Mainokset nähtiin myös eräänä varsinkin aloittelevia nettikäyttäjiä häiritsevänä ongelmana.

- *Nettimainokset ovat vitsaus. Sellaista joka on tottunut miten mainoksia ammutaan alas ne ei häiritse mutta vähemmän käyttäneitä senioreja ne häiritse. Sitten pitää nähdä se risti josta saa mainoksen suljettua ja sitten vielä osua siihen eikä itse mainokseen ettei se avaudu. Tottumaton aloitteleva tai peruskäyttäjä ikäihminen häiriintyy mainoksista tosi paljon. Olen nähnyt sen livenä monta kertaa.*

Käyttöliittymäongelmia ei pidetty ei ole ainoastaan senioreihin liittyvä vaikeuksina, vaan yleisinä, koko väestöä koskevinä ongelmina. Mutta kun senioreilla on tietokoneen käyttö epävarmempi ja oppiminen hitaampi niin käyttöliittymäongelmat korostuvat erityisesti seniorien kanssa ja tästä johtuva kitka saattaa muodostua esteeksi digitaalisten palvelujen käytössä.

Valli ry tutkimukseen osallistujien kommentit olivat linjassa haastattelujen kanssa

- *Ohjeet usein annettu siten, että vanhempi ei ymmärrä käskypolkua*
- *Heti kun oppii jotain sitä muutetaan joko palvelun tuottajan tai tietokoneen ohjelman osalta*
- *Sivustojen rakennetta muutetaan usein, se ärsyttää.*

(Valli ry paperilla vastanneet)

- *Lomakkeet helpommiksi ja selvä opastus asioihin*
- *Kaikki toiminnot eivät vain pelaa niin kuin oppaissa kerrotaan. Jotain oleellista on jätetty kertomatta ja sitten oletkin sormi suussa. Monta kertaa opastajat ja oppaat lähtevät liian ylhäältä. Harva osaa asettua opettelijan asemaan, kun asia on heille itselleen selvä.*
- *Kaikki muuttuu vähän väliä tietokonejutuissa esim käyttöjärjestelmät.*
- *Ongelma, johon törmään usein, ovat oudolla logiikalla tehdyt internetsivut, joista voi olla vaikea löytää jopa niin yksinkertaista asiaa kuin aukioloaika. Yritysten sivut ovat usein markkinointilähtöisiä eivätkä asiakaslähtöisiä ja valitettavasti tämä strategia alkaa tarttua jo julkisiin organisaatioihin. Niinpä esim. kirjaston (Helmet) sivuilta löytyy neuvoja parhaiten googlettamalla helmet ja asia, johon haluaa ratkaisun. Etusivulla on uutista pilvin pimein, mutta jos haluaa löytää jonkun neuvon niin edelleenkin on parasta kävellä kirjastoon.*
- *Olen toiminut vertaistukihenkilönä toisille ikäihmisille, olen tullut siihen tulokseen, että ohjelmien laatijoille kaikki on itsestään selvää. Kieltä ja logiikka emme ymmärrä!*
- *Sivut, käytännöt muuttuvat jatkuvasti. Kun ohjelma kaatuu, ei ole ketään, keltä kysyisi.*
- *Aina pitäisi olla helposti tarjolla puhelinnumero, johon voi soittaa. Myös sopivia sähköpostiosoitteita saa usein hakea. Tekstit eivät saa olla monimutkaisia.*
- *Muutokset palveluissa tapahtuvat liian nopeasti; juuri kun on oppinut yhden tavan tapahtuukin muutoksia. Esim yliopiston koulutuksessa suurin oppiminen ja aika siihen meni tietotekniikan opettelemiseen itselläni.*
- *Mielestäni kaikkien ihmisten, myös nuorten, sähköistä asiointia auttaisi eniten se, että ohjelmat, tietokoneen ilmoitukset, valikot jne. tehtäisiin käyttäjäystävällisiksi vihdoinkin viimein (informaatioergonomia=koneen ja ihmisen sujuva vuorovaikutus). Siihen pitäisi panostaa, jotta tätä neuvojen ja auttajien armeijaa ei tarvittaisi ollenkaan tai vain hyvin vähän!*

- *Palveluille tulee asettaa erittäin korkeat laatu- ja käytettävyyksivaatimukset, kun ne osittainkin suunnataan senioreille.*
- *Selkeät käyttöliittymät, selkeät ohjeet, yksinkertaisuus*
- *Kelan ja sosiaalitoimiston sivuilla on liikaa että joku asia on tämän tai tämän linkin takana. Jos on vähemmän käyttänyt on vaikeaa löytää*

(Valli ry sähköisesti vastanneet)

Ratkaisuina käyttöliittymäongelmiin esitettiin sovellusten ergonomian parantamista, palvelujen käyttöliittymien standardointia, senioreille ym. aloitteleville käyttäjille suunnattuja hyvin pelkistettyjä selkokieliä käyttöliittymiä, seniorien mukaan ottamista palvelujen kehittämiseen mahdollisemman aikaisessa vaiheessa, tuen tarjoamista sekä palvelun käyttöönotto- että käyttövaiheessa ja selkokielliset tai visuaaliset ohjeet palvelun käyttöön.

Sovellusten ergonomiasta esitettiin seuraavanlaisia toivottavia elementtejä:

- asioiden helppo löytyminen,
- sopivan kokoinen helposti luettava teksti,
- linkkien takana löytyvät selitykset mitä mikäkin tarkoittaa,
- mahdollisuus tallentaa tai tulostaa, joka poistaa epävarmuutta ja lisää luottamusta,
- sopivasti vuorovaikutteisuutta eli yksinkertaisia helppoja kysymyksiä johon kyllä/ei vastaus.

Palvelujen käyttöliittymien standardoinnin esitti yksi haastattelava hyvin mietittynä ratkaisuna:

- *Maailmassa on standardoitu monia asioita. Miksi ei voisi olla käyttöliittymien standardeja – standardoitaisi niin että käyttöliittymien pitää täyttää tiettyjä vaatimuksia, ei teknisesti mutta että kaikki toimisivat samalla peruslogiikalla. Esimerkiksi että paluu edelliseen vaiheeseen tai käyttöliittymän sulkeminen olisi aina samalla paikalla.*

Hyvin pelkistettyä ”selkokiellistä” käyttöliittymää esitettiin ratkaisuksi ”tavallisen” käyttöliittymän rinnalle erityisesti niihin digipalveluihin joiden kohderyhmä ovat isossa määrin tai valtaosin seniorit.

- *ns. Seniori käyttöliittymä, kuten radion selkokielliset uutiset tai senioreille tarkoitettu Doro-puhelin. Sillä voisi tehdä just sen perusasian eikä mitään muuta.*

Seniorien mukaan ottamista ohjelmien kehittämisen eri vaiheissa esitettiin ratkaisuna useammassa haastattelussa.

- *Suunnittelijoiden pitäisi yrittää katsoa asioita sellaisen käyttäjän kannalta joilla on vähän kokemusta eikä aistitkaan ole parhaimmillaan. Sen sijaan että tekisi käyttöliittymät omista lähtökohdista tulisi tehdä melkein huonoimman loppukäyttäjän lähtökohdista.*
- *Yhdessä ideointia, yhdessä kehittämistä, yhdessä testaamista. Ideoinnin pitää saada hauskaksi.*
- *Suunnittelijoiden pitää tutkia käyttäjien toimia, selvittää mitkä heidän ongelmat ovat.*
- *Vanhat ihmiset pitää ottaa mukaan vähintään testaamaan, ettei jo työn alussa, että miten se työ pitäisi tehdä.*
- *Voisi olla joku raati joka arvostelisi ohjelmaa ennen kun se julkistetaan. Seniorien raati.*

Sovellusten tukea, erityisesti digipalvelun käyttöönottovaiheessa pidettiin tärkeänä

- *Kun palvelu otetaan käyttöön, sen pitäisi tapahtua tuetusti, ”pehmeällä tavalla”, mitä kaikkia tukimenettelyä kyetään luomaan.*
- *Vertaistuki muodossa missä hyvässä on käyttöönottovaiheessa ja pysyvänä tukena kaikkein tärkein. Epämuodollisia kaveripiirejä ja Enter-tyyppisiä tukijärjestöjä.*

Selkeät ohjeet digipalvelun käyttöön ottamiseen ja käyttöön nähtiin oleellisena tekijänä. Kaavakuvaa pidettiin seniorien kannalta parempana ohjeena, kun videota.

- *Ohjeet selkokielellä, hyvällä fontilla, kaavakuva tai video.*
- *Opastusvideot menevät usein liian nopeasti senioreille.*
- *Visuaaliset pelillistetyt ohjeet – vaihe yksi, vaihe kaksi, vaihe kolme.*

Koska käyttöliittymäongelmiin ei voi käytännössä vaikuttaa, kun ainoastaan käyttöliittymän tilaaja ja kehittäjä, ei esitetty haastatteluissa ratkaisuja mitä eri sidosryhmät voivat tehdä käyttöliittymäongelmien ylittämiseksi.

Yksityiset palvelut nähtiin pääasiassa julkisia palveluja helppokäyttöisempinä

- *Pankit ja verkkokaupat ovat parantaneet käytettävyyttä paljon*
- *Suomen julkiset palvelut ovat sisällöltään erinomaisia, mutta ei helppokäyttöisiä.*

Siitä johtuen esitettiin toivomuksia julkisten palvelujen kehittäjille

- *Julkisen palvelun tarjoajat voisivat lisätä helppokäyttöisyyttä*
- *Palvelun käytettävyyttä parantamalla saadaan myös ikäihmiset paremmin mukaan.*

Valli ry tutkimuksessa oli esitetty useampia ideoita ja ehdotuksia käyttöliittymäongelmien ratkaisemiseksi

- *Laskujen ja asiapaperien tekstit ja tilinumerot tulisi "painaa" suuremmilla kirjaimilla niin että vanhatkin voisivat käyttää koneella molempia käsiä!*

(Valli ry paperilla vastannut)

- *Selkeät käyttöliittymät. Näytöille ei saa jäädä "jumiin", peruutus/seuraava/uloskirjaus - painikkeet aina näkyvissä.*
- *Käyttöliittymien suunnitteluun huomiota enemmän.*
- *Eri virastojen tarjoamat palvelut yksinkertaisemmiksi. Asiat helpommin löydettäväksi.*
- *Toivoisin ohjelmien ja järjestelmien olevan käyttäjäystävällisesti ja toimivia ennen kuin ne laitetaan käyttöön*
- *Sairastuessa pitäisi voida varata aika vastaanotolle sähköisesti ja ohjelma osaisi arvioida. kysymyksiin annettujen vastausten perusteella hoidon tarpeen ja kiireellisyyden. Terveystarkastukset pitäisi voida tehdä sähköisesti ja riskinarvioinnin perusteella saada ajanvarausaika asiantuntijalle.*

(Valli ry sähköisesti vastanneet)

4.5. Kiinnostuksen puute

Kiinnostuksen puutteen esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 10 haastateltavaa.

Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi kiinnostuksen puutetta 6 paperilla vastannutta.

Kiinnostuksen puute kuvattiin haastatteluissa termein kiinnostuksen puute, mielenkiinnon puute, motivaation puute, ei ole kiinnostunut.

Kiinnostus tai kiinnostuksen puute johtuu usein koetun tarpeen tai hyödyn olemassaolosta tai puutteesta. Kiinnostuksen puute saattaa liittyä teknisen kiinnostuksen puutteeseen

Kiinnostuksen puute voi olla myös peiteilmaisu kielteiselle asenteelle.

Tarpeen tai hyödyn puutteen kokeminen, aito tunne että ”en tarvitse” vaikutti haastattelujen perusteella olevan seniorien kaikkein yleisin syy kiinnostuksen puutteeseen. Kiinnostuksen puute saattaa joko estää digipalveluiden käytön aloittamisen kokonaan tai hidastaa sitä merkittävästi. Esimerkkinä tapaus jossa ihmisellä on laite valmiina ja hän hakeutuu opastukseen niin aidon kiinnostuksen puute haittaa uusien taitojen omaksumista:

- *Jos olen sanonut että tule viikon päästä uudestaan mutta harjoittele välillä mitä ollaan opittu, niin ihminen tule viikon päästä ja sanoo ”en mä ehtinyt”. Jos ei harjoittele, niin käyttö jää haparoivaksi ja epävarmaksi*

Kun eläkeläinen ei löydä viikon aikana puolta tuntia harjoitellakseen internetin ja digipalvelujen käyttöä, niin se ei todennäköisesti kerro liian kireästä aikataulusta, vaan pikemminkin henkisestä kynnyksestä käyttää palveluja omatoimisesti tai siitä että ihminen ei koe asiaa hyödylliseksi eikä merkitykselliseksi.

Teknisen kiinnostuksen puute tuotiin esille toisena vaihtoehtona – ihminen on kiinnostunut asioiden hoitamisesta digitaalisesti, mutta ei ole ollenkaan kiinnostunut tekniikasta

- *Ihminen ei ole ollenkaan kiinnostunut tekniikasta. On kiinnostunut siitä että pitäisi saada asiat hoidettua.*

Taustalla oleva kielteinen asenne saatetaan ilmaista mielenkiinnon puutteena. Ihmiset kokevat että on sosiaalisesti hyväksyttävämpää sanoa ”ei kiinnosta” kun ”en pidä digipalveluista”

- *Saattaa olla sellaista että ”asia jota en hallitse, joka ei ole mulle ihan pakollinen” – ei kiinnosta, en jaksaa perehtyä.*
- *Pitää hankkia tekninen laite ja pitää oppia käyttämään sitä – moni sanoo ”en mä yhtään haluaisi tätä, mutta mun täytyy.*

-

Sukupuolinäkökulma kiinnostuksen puutteeseen.

Enter-kouluttaja (mies) otti esille sukupuolten väliset erot digineuvontaan hakeutumisessa. Valtaosa koulutuksissa ja neuvonnassa kävijöistä on naisia. Samaa kertoivat kaksi muuta miesopastajaa.

- *Opastuksessa käy huomattavasti enemmän naisia kun miehiä. Jos katsoo työväenopiston kursseja niin siellä on sama.*
- *Koulutuksessa huomannut, että miehet kysyvät vähemmän, vaikka näkee että eivät tiedä. Voisiko olla että miehillä on enemmän omaa ylpeyttä ja kokevat nolona kun eivät osaa?*
- *Miehet ovat koulutuksissa aliedustettuja, mutta aktiivisia keskustelussa ja tekemään kysymyksiä*

Toisaalta tuli esille, että miehet keskittyvät digipalvelujen käytössä enemmän tekniikkaan ja teknisiin yksityiskohtiin.

Valli ry tutkimukseen osallistuneet kommentoivat kiinnostuksen puutetta 6 paperilla vastannutta:

- *Ei tarvetta sellaiseen*
- *Tuntuu vieraalta ajatus sähköisestä asioinnista*
- *Maksan vain laskuni, ei muuta*
- *En olisi kiinnostunut*
- *Kysely pääasiassa turha kohdallani, koska en koskaan käytä tietokonetta*
- *En paljon tarvitse kun pääsen vielä kävelemään*

Ratkaisuina kiinnostuksen puutteeseen esitettiin mielenkiinnon herättämistä kiinnostavan sisällön kautta, digipalvelujen hyötyjen esittelemistä ja matalaa kynnystä digipalveluihin tutustumiseen. Sekä mielenkiinnon herättämisessä että digipalvelujen hyötyjen esittelemisessä pitää ensimmäiseksi kertoa digipalvelujen mahdollisuuksista ja toiseksi osoittaa mahdollisimman konkreettisesti, että digipalvelut ovat juuri tietyille henkilölle kiinnostavia ja hyödyllisiä. Toiset haastateltavat painottivat enemmän kiinnostavuuden, toiset hyödyn korostamista mutta kumpaakin pidettiin tärkeänä.

- *Motivaation nostamiseen auttaa kun näyttää ihmiselle jonkun sovelluksen joka liittyy häneen ja hänen harrastuksiin tai tekemisiin. Me näytetään että joku asia on hyödyllinen. Sitten monesti nähdään että kiinnostus herää. Kannattaa keskustella vaan siitä mitä henkilö haluaa, vaikka tietäisi monia muitakin asioita jotka häntä helpottaisi.*

Mielenkiinnon herättäminen kiinnostavien ja tärkeiden asioiden kautta, esimerkiksi harrastukset, perhe tai kotiseutu, nähtiin hyvin toimivana tapana saada seniorit kiinnostumaan digipalveluista.

- *Opetetaan että kun saat laitteen sitten tee näin – sen sijaan pitäisi lähestyä kiinnostavien sovellusten kautta. Enemmän sisältöjen, kun hyötykäytön kautta.*
- *Laitteen ja internetin opettelu menee parhaiten aidon kiinnostuksen kautta. Yritän saada heidät ”koukuttumaan” johonkin asiaan - otetaan opastettavasta kuva, lähetetään lapselle.*
- *Joka voisi herättää mielenkiintoa olisi esim. ”tervetuloa internettiin” niin että aloitettaisi 2 minuutin Youtube videolla sen sijaan että kerrotaan mitä internet on*
- *Esim. kansantanssi Youtubesta ennen pankkipalvelujen tai omakannan käyttöä. Kiinnostavuus ensin, sitten hyötykäyttö, sitten tekniikka.*
- *Jos ihmisen saa innostumaan niin jotain sellaista jota hän harrastaa tai joka häntä kiinnostaa. Pankkipalveluissa ei ole mitään innostavaa, nehän on pakko maksaa ne laskut. Jos on taas kiinnostunut jostain asiasta, niin tietoa on tarjolla vaikka kuinka. Mutta se ensimmäinen kipinä pitää saada.*
- *Kaikilla ihmisillä ei ole merkittäviä asioita, mutta jokainen on kotoisin jostakin. Jos ihmisellä ei ole selkeitä harrastuksia, voidaan tutkia hänen kotiseutua.*
- *Jos on kiinnostunut matkailusta, tutkitaan Google Mapsia*
- *Jos ihminen on jo käyttämässä internetiä, niin harrastukseen liittyvistä asioista saa innostusta lisäkäyttöön*

Vaikka haastateltavat olivat optimistisia kiinnostuksen herättämiseen harrastusten, perheen tai suvun sisäiseen yhteydenpidon, kotiseudun asioiden tms. kautta, ei pidetty kuitenkaan realistisena, että kaikki seniorit voidaan saada digipalveluista innostumaan

- *Ei toki onnistu kaikissa tapauksissa – ihminen saattaa sanoa ”minulla on harrastukseeni liittyviä kirjoja, en minä tarvitse.*

Käytännön hyöty digipalveluiden käyttämisestä nähtiin toisena mielenkiintoa nostavana tekijänä.

- *Se että asioita voi tehdä helposti, esimerkiksi ajanvaraus lääkärille tai sitten taloudellinen hyöty.*

Käytännön hyödyistä mainittiin erikseen asioiden tekeminen helpommin ja nopeammin, rahassa mitattava taloudellinen hyöty ja aikariippumattomuus. Myös ”pakko”, johtuen siitä että pankkien konttoriverkkoa on harvennettu, tuli useamman kerran puheeksi.

Jotta digipalveluita alettaisi käyttämään, niin niistä saatavan koetun hyödyn pitää olla merkittävä suhteutettuna digipalvelujen käytön omaksumiseen tarvittavaan aikaan ja vaivaan

- *Uuden oppiminen vaatii aina aikaa ja ponnistusta. Jotta sähköinen palvelu otettaisi käyttöön, sillä pitää olla selvästi näkyvä hyöty nykyiseen toimintatapaan nähden. Hyöty pitää olla suurempi kun opetteluun nähtävä vaiva.*

Haastatteluista tuli esille seniorien vaihteleva tietämys digipalveluiden mahdollisuuksien suhteen. Yksilöllistä, konkreettista, seniorin omaan elämään liittyvää tiedottamista pidettiin tärkeänä.

- *Konkreettinen havaitseminen että tästä voisi olla jotain hyötyä ei toteudu ennen kun joku antaa vinkin.*
- *Uutta tapaa hoitaa asioita ei tule esitellä liian yleisesti vaan hyödyt tulee esitellä mahdollisimman konkreettisesti, esim. nopeus ja automaattinen arkistointi sähköpostilla asioidessa.*
- *Ihmisen jokapäiväiseen elämäntilanteeseen pitäisi saada linkattu digitaaliset asiat, miten paljon helpompi voi olla asioita tehdä ja mitä kaikkea vaihtoehtoja on tarjolla.*

Aikariippumattomuus sisällön suhteen nähtiin hyödyllisenä asiana

- *Ei tarvitse odottaa tv:n säätiedotusta vaan voi katsoa hetkellä millä hyvänsä mikä sää on tulossa.*
- *Hyöty on siinä että internetissä voi itse hallita sisällön tulemistä sen sijaan kun lineaarisessa Tv:ssä sisältö tulee miten tulee.*

Rahan tai ajan säästö nähtiin rajallisena digipalvelujen käytön kiinnostusta herättävänä motiivina koska seniorit ovat tottuneet palveluista maksamaan ja aika on harvalla seniorilla niukka resurssi.

- *He sanovat ”mulla on rahaa maksaa palvelu” tai ”mulla on ihan riittävästi rahaa maksaa laskujen maksamisesta”*
- *Siinä missä töissä käyvillä ihmisillä on merkittävä motiivi ajan säästö, seniorit ovat valmiita täyttämään paperisia lomakkeita, vaikka se olisi hitaampaa.*

Pakko digipalvelujen käytön kiinnostuksen herättäjänä jakoi mielipiteet. Toiset haastateltavat olivat sitä mieltä, että pakko on ehdottomasti huono asia, herättää vastarintaa ja estää käyttöä.

- *Tietokoneen käyttö pitää olla elämys, ei pakko*

Toiset haastateltavat näkivät pakon ainakin jossain määrin digipalveluiden käyttöä edistävänä tekijänä.

- *pakko edistää – ihmiset tulee opastuksiin vaikka eivät tykkäisikään. Toki käyttö saattaa jäädä siihen*

Matala kynnys digipalvelujen käyttöön tutustumisessa nähtiin hyvänä piirteenä ja kiinnostuksen herättämistä ja opettelua helpottavana tekijänä sekä laitteiden että sovellusten suhteen

- *Tabletti on hyvä herättämään mielenkiintoa. Tableteissa on matala kynnys tutustumiseen, PC:ta pienempi kynnys teknisesti ja latausajan suhteen.*
- *Ensimmäisenä asennetaan sovellus johon ei tarvitse kirjautua.*

Sidosryhminä, ketkä voisivat toimia kiinnostuksen herättäjinä digipalveluihin, pidettiin implisiittisesti vertaisopastajia. Kiinnostuksen herättäjänä voivat toimia kaikki sidosryhmät. Merkittävät mahdollisuudet siihen nähtiin harrastusryhmillä, hoitolaitoksilla, julkisrahoitteisella medialla ja valtiolla.

Harrastusryhmillä ja -yhdistyksillä on useimmiten omat kotisivut ja digivastaavat. Digitaalinen tiedon jakaminen ja vaihto herättää jäsenissä mielenkiintoa samalla kun asioiden hoitaminen digitaalisesti palvelee sekä yhdistyksen että jokaisen jäsenen etua.

- *Jotta ihmiset löytäisivät kaikki kivat jutut, jonkun pitää kertoa se heille.*
- *Jos henkilö on vasta liittynyt johonkin järjestöön tai harrastusryhmään, käydä sivut yhdessä läpi mikä löytyy mistäkin.*
- *Tiedon haku, tiedon systematisointi, tiedon tallentaminen, tiedon jakaminen muiden harrastajien kanssa.*

Digipalvelut nähtiin hyvänä vaihtoehtona hoitolaitoksissa ja palvelutaloissa asuvien seniorien viihtyvyyden lisäämiseksi.

- *Vanhukset katsovat päivät pitkät TV-ta jossa on rajoitettu sisältö. Jos heillä on tabletti ja taito etsiä kiinnostavia asioita, niin se antaa paljon enemmän mahdollisuuksia. Sen lisäksi kuvapuhelu sukulaisille. – skype, whatsapp, hangouts. Henkilökunta voisi herättää kiinnostusta ja auttaa alkuun.*

Digipalvelujen mahdollisuuksista tiedottamiseen ja kiinnostuksen herättämiseen tuotiin esille julkisrahoitteisen median ja valtion roolia.

- *Julkinen kehottaminen ja tiedottaminen voisi auttaa.*
- *TV:n tietoisuuskampanjat, hausalla tavalla*
- *Tiedotus pitäisi olla käyttö- ja palvelukeskeinen, ei yleistä tietokonehöpötystä.*
- *Tiedotuksessa pitäisi keskittyä sovellusten ja palvelujen hyötyihin*

Haastateltavat esittivät kaksi mielenkiintoista toimintamallia

- *Kun hyvinvointi ja terveys on tärkeä niin voisi olla terveyden seurantaan liittyvien sovellusten esittelyn ja lataamisen yhteistoimintamalli ”Palvelujen tarjoajien digikiertueet” jossa voisi olla mukana terveydenhoidon ammattilaiset, vapaaehtoiset opastajat ja media, kohderyhmänä esim. jotain tiettyä tautia sairastavat tai jotain tiettyä mittaus- tai hoitomenetelmää käyttävät.*
- *Voisi olla valtion subventoimaa opastusta operaattoreiden tiloissa. Kolmiomalli – vapaaehtoiset, julkinen valta ja kaupalliset toimijat.*

4.6. Laiteongelmat

Laiteongelmat esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 10 haastateltavaa.

Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi laiteongelmia 3 paperilla vastannutta ja 6 netissä vastannutta.

Laiteongelmia kuvattiin haastatteluissa termein huonot laitteet, laitteen ergonomia, laitteet monimutkaisia, laitesuunnittelu, laitteet sopimattomia

Laiteongelmat jakautuivat: laitteet monimutkaisia, laitteet huonolla ergonomialla ja henkilölle sopimattomia, laitteiden nopea vanheneminen

Huonot, sopimattomat tai vanhentuneet laitteet haittaavat käyttöä monella tavalla – laite on vaikea ottaa käyttöön, se on hidas, sitä on vaikea käyttää, siihen ei voi asentaa uusia sovelluksia.

PC:ta pidettiin keskimäärin vaikeakäyttöisempänä, kun tablettia.

- *Jos ei ole ikinä käyttänyt, on PC:n käyttämisen oppiminen vaikeampaa. Windows hankala.*
- *Yksinkertainen edullinen tabletti monesti paras. Ei saa olla liian monimutkaisia laitteita. Pitää olla helppo valita laite, pitää olla helppo käyttää sitä.*

Laitteiden ergonomia ja sopimattomuus vanhemmille ihmisille nähtiin ongelmallisena.

- *Laitteet tehty nuorille henkilöille niin fontit ja näppäimet ovat liian pieniä. Neuvotaan hankkimaan aina kosketuskynä*
- *Sormen kohdistaminen oikeaan paikkaan on usein yllättävän vaikea. Kyllä se sitten lopulta menee kun tarpeeksi harjoittelee.*
- *Älypuhelimien käyttö on vaikea, mutta tabletin käyttö kyllä onnistuu varsinkin kun fontin laittaa isoksi.*

Senioreille tarkoitetun Doro-puhelimen käytöstä oli ristiriitaisia kokemuksia. Toiset Enter-opastajat pitivät laitetta hyvänä, toisten mielestä se oli hankala ja epälooginen.

- *Laitteiden ei tarvitse olla erikseen vanhuksille suunnattuja vaan yleensä käyttäjäystävällisiä. Sitten ne räätälöidään vanhukselle sopiviksi, siinä ei saa olla liikaa sovelluksia.*
- *Vanhuspuhelin Doro on huono esimerkki. Sitä ei opi oikein kukaan käyttämään. Se on vaikeampikäyttöinen kun ihan normaali.*

Laitteiden mukaan tulevat käyttöohjeet saivat haastateltavilta kritiikkiä

- *Jos ei ole mitään pohjatietoja, mahdotonta opetella itse*
- *Käyttöohjeet puutteellisia*

Laitteiden kierrätys jakoi mielipiteet. Muutama haastateltava oli sitä mieltä että senioreilla olisi hyvä olla uudet laadukkaat laitteet.

- *Käytöstä poistettuja laitteita ei pitäisi antaa vanhuksille. Vanhuksella pitäisi olla viimeisimmät laitteet tai viimeiset käytössä hyväksi havaitut laitteet.*
- *Jotkut hankkii liian huonoja laitteita. Ne saa halvalla niitä jostakin tai niiden lapsi tai lapsenlapsi ostaa niille jonkun onnettoman vanhentuneen pelin jossa on liian vähän muistikaapsiteettia, se on hidas, se on hankala. Sitten on niitä tapauksia kun ostetaan Thaimaasta tai Kanarian saarilta milloin mistäkin joihin ei sitten kunnolla saadq sellaista toiminnallisuutta mitä niihin pitäisi saada. Yritän aina korostaa kun joku on ostamassa uutta laitetta ”katso sitten että siinä on riittävästi muistia, että se on sulle sopiva laite”.*

Toiset pitivät yleistä käytäntöä jossa perheenjäsen antaa seniorille oman vanhan käyttökelpoisen laitteensa, ihan hyvänä.

Yksi haastateltava suositteli senioreille mahdollisesti käytettyjä tietokoneita, johon on asennettu Chromebook, tapauksessa jos ei halua mitään muuta, kun käyttää internetiä.

Valli ry tutkimukseen osallistuneiden kommentit koskivat myös laitteiden yksinkertaisuutta, helppokäyttöisyyttä ja sopivuutta käyttäjälle

- *Olin kiinnostunut älypuhelimesta mutta koin sen liian häiritseväksi ja monimutkaiseksi. Palautin ja olin äärettömän helpottunut! Minulla on rakas DORO-puhelin, radio, televisio, tietokone, ne riittävät*

- *Laitteet pitäisi olla helpompikäyttöisiä vanhoille ihmisille.*
- *Tosi vaikeaa. Niin paljon pitää osata oikeasta kohdasta osata painaa. Numerot ovat pieniä.*
- *Emme tarvitse yksinkertaiseen asiointikäyttöön laitteita, joilla voi tehdä kaikkea maan ja taivaan välillä. Kaikille "vähä-älyisille" tarvitaan vähä-älylaitteita, joilla voi hoitaa mm. Kela, lääkäri ja pankkiasiat.*

Valli ry tutkimukseen vastanneet toivat edellä mainittujen asioiden lisäksi esille laitteiden nopean vanhenemisen.

- *Laitteet vanhenevat 3-5 vuodessa. Ohjelmistot eivät sovellukaan yhtäkkiä muutaman vuoden vanhaan laitteeseen.*
- *Minulla on n. 4 vuotta vanha toimiva Nokian älykännykkä, johon ei läheskään kaikkia nykyisiä sovelluksia (esim. Nordea) voi ladata. Pitääkö tulevaisuudessa hankkia uusi puhelin muutaman vuoden välein?*

Ratkaisuina laiteongelmiin esitettiin riittävän yksinkertaisia helppokäyttöisiä intuitiivisia käyttäjälle sopivia laitteita, sekä perusteellisia selkokieლისä käyttöohjeita.

- *Laitteet pitää olla tarpeeksi yksinkertaisia käyttää, ei monen valikon kautta mennä tekemään asioita*
- *Laitteiden pitäisi olla mahdollisimman helppokäyttöisiä ja intuitiivisia.*

Useammat haastateltavat olivat sitä mieltä että tabletin käytön opettelu on aloittelijalle helpompi kun PC:n käyttö

- *Jos ihmisellä ei ole ollut minkäänlaista tietokonetaustaa silloin tabletti on hyvä, silloin ei ole ennakoluuloja miten painaa mitään näppylää.*
- *Tabletti napilla päälle ja napilla pois, niin kynnys on niin pieni että henkilölle tulee myös kiinnostus käyttää*

Toisaalta tuotiin esille aikaisemman käyttökokemuksen vaikutus laitteen valintaan

- *Jos on aikaisemmin käyttänyt tietokonetta, niin mobiililaitteen käyttämisessä on oma opettelunsa.*

Laitteiden käyttöä nähtiin helpottavan hiiri, sopivan kokoiset näppäimet ja tablettiin liitettävä näppäimistö

- *Tietokonetta halutaan käyttää aina hiiren kanssa.*
- *Tulee olla sopivan kokoiset näppäimet*
- *Pitäisi olla iso näppäimistö*
- *Tablettiin liitettävä näppäimistö auttaa*

Laitteiden ohjeet toivottiin olevan paperilla, mahdollisimman perusteellisinä selkokielisinä.

4.7. Tiedon puute laitteen hankinnasta

Tiedon puutteen laitteen hankinnasta esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 10 haastateltavaa. Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi tiedon puutetta laitteen hankinnasta 1 paperilla vastannut ja 1 netissä vastannut.

Ongelmaa kuvattiin haastatteluissa myös termillä ”laitteen hankinta”.

Tiedon puute laitteen hankinnasta saattaa lykätä tai estää ei-käyttäjien ensimmäisen laitteen hankintaa. Käyttäjillä saattaa tiedon puute laitteen hankinnasta johtaa käyttäjälle epäsopivan laitteen hankkimiseen joka puolestaan johtaa hankaluuksiin käytössä ja vähentää käyttöä. Operaattoreilla ja elektroniikkamyymyillä on motiivi myydä joko poistotuotteita tai liian kalliita laitteita. Seniorit näkevät laitteen pidemmän aikaisena investointina, kun nuoremmat sukupolvet. Poistotuotteen vanheneminen niin että siihen ei voi ladata uusia sovelluksia saattaa tulla senioreille yllätyksenä ja aiheuttaa pettymyksen. Liian kalliin laitteen tai liittymän tai useamman käytännössä tarpeettoman liittymän hankkiminen vähentää koettua panos-tuotos suhdetta ja saattaa sitä kautta huonontaa asennetta digipalvelujen käytön suhteen.

Laitteen hankkimisen yhteydessä luotetaan pääasiassa lähipiiriin - perheenjäsenten ja ystävien. kokemukseen ja neuvoihin sekä laitteen että käyttöjärjestelmän suhteen. Jos henkilöllä on tietty laite käytössä niin se korvataan yleensä saman yrityksen ja tai käyttöjärjestelmän laitteella.

Ensimmäistä laitetta hankkivat seniorit, joilla ei ole lähipiiriä neuvomassa, ovat kaikkein vaikeammassa tilanteessa

- *Mikä olisi minulle sopiva tapa ratkaista tämä ongelma? Minkä laitteen tarvitsen? Miten hoidan yhteydet?*
- *Ihmiset eivät ymmärrä erilaisia laitteita. Operaattorit tyrkyttävät kallista.*
- *Laitemyyjät myyvät senioreille poistomyyntissä olevia tuotteita*
- *Teleoperaattorit myyvät senioreille liikaa liittymiä, esimerkiksi myydään samalle henkilölle 3 liittymää – 1 puhelimeen, 1 tablettiin ja sen lisäksi kiinteä liittymä*

Myös tietotekniikkaa ja digipalveluita käyttävät seniorit jotka ovat pitkää aikaa käyttäneet samaa laitetta tai ovat hankkimassa mobiililaitetta tietokoneen lisäksi ovat vaikeuksissa jos eivät tiedä uusista teknisistä mahdollisuuksista.

- *Myyjät ylimyy senioreille laitteita ja liittymiä joita ne eivät tarvitsisi.*
- *Myyntitapahtumassa kun myydään seniorille laite niin siinä tapahtuu hirveästi virheitä. Myydään yli – myydään liian hyvä laite, myydään liian hieno laite, myydään henkilölle joka ei ymmärrä sellaista jota hän ei tarvitse.*
- *Laitteesta ei kerrota myynnin yhteydessä yhtään mitään. Pitäisi olla minimipalvelu jossa vastataan muutamaan peruskysymykseen: mistä laite laitetaan päälle. Laitteen valmistajan oppaat ovat nykyään internetissä. Myyntitapahtumassa pitäisi varmistaa senioriostajalta että hän ymmärtää mistä laite käynnistetään. Myyjät voisivat parilla kysymyksellä varmistaa että ostaja tajuaa mistä on kysymys. Jos käyttäisi muutaman minuutin siihen että näyttäisi missä on virtakytkin tai mihin SIM-kortti laitetaan.*
- *Myyjät ovat provisiopalkalla ja heidän intressi on myydä mahdollisimman kallis laite ja mahdollisimman kallis liittymä. Tarvekartoitus henkilölle joka ei edes tiedä mistä on kysymys niin miten sä voit edes sen tarvekartoituksen tehdä. Tarvitsetko huippunopean netin ja maksat 100 e/kk vai riittäisikö 10 e/kk liittymä.*

Valli ry tutkimuksessa oli tiedon laitteen hankintaan liittyvästä tiedon puutteesta 2 kommenttia

- *Onkohan pakko ostaa älypuhelin*
- *Minä pärjään kyllä mutta tiedän että on paljon ikäihmisiä jotka tarvitsevat opastusta ja rohkaisua aivan alkeisiin, myös esim. tietokoneen tai tabletin hankkimiseen.*

Ratkaisuinä tiedon puutteeseen laitteen hankinnasta esitettiin tiedottamista laitteen hankinnasta, tukea ostotapahtumassa sekä laitemyyjien ja operaattorien vastuullisuutta.

- *Laitteiden hankinnasta pitäisi kertoa kaiken koulutuksen ja opastuksen yhteydessä. Esitellä eri mahdollisuuksia mitä on olemassa.*
- *Enterillä on laitteenhankinta opas, joka päivitetään puolen vuoden välein. Kun siitä poimii tärkeämmät tiedot ja miettii omat tarpeet niin se auttaa paljon.*

Laitteen hankinnassa pidettiin tärkeämpänä käyttöominaisuuksia ja ergonomiaa ja toissijaisena teknisiä ominaisuuksia.

- *Laitetta hankkiessa pitää lähteä käyttäjän tarpeista. Jos menet kauppaan katso tykkäätkö esimerkiksi läppärin näytöstä. Jos silmiäsi häiritsee, älä ota sitä. Kokeile näppäimistöä – pystytkö sitä kunnolla käyttämään. Ota sellainen jossa on sellaiset näppäimet että sä tykkäät niitä käyttää, ota semmonen näyttö että sun silmät tykkää siitä. Vasta sen jälkeen katso hintalappua. Et välttämättä tarvitse paljon muistia, älä maksa siitä. Maksa käyttämisen ergonomiasta, nopeudesta, keveydestä. Joillekin ihmisille heijastava näyttö on aivan mahdoton – sitten pitää valita heijastamaton. Ulkonäkö siinä mielessä että se pitää miellyttää itseään.*
- *Laitemyyntiketjut voisivat kouluttaa myyjiään kartoittamaan asiakasta vähän paremmin ennen kun he myyvät sitä kalleinta laitetta. Eikä painostettaisi ottamaan sitä laitetta joka on kampanjassa vaan käytäisi rauhassa läpi laitteen asiakkaan kannalta tärkeät ominaisuudet. Ei mentäisi prosessoreihin eikä bitteihin, vaan keskityttäisi käyttöominaisuuksiin.*

Sidosryhminä, ketkä voisivat tukea senioreja laitteen hankinnassa nähtiin, implisiittisesti kaikki kouluttajat ja opastajat, muista sidosryhmistä perhe, laitemyyjät ja operaattorit.

Perheen rooli nähtiin seniorin tarpeiden kartoittajana, uusien mahdollisuuksien esittäjänä ja käytännön tukena ostotapahtumassa

- *Perheen pitäisi neuvoa laitteen valinnassa jotta tulee juuri seniorille sopiva. Olisi hyvä mennä kauppaan yhdessä testaamaan.*

Laitemyyjien ja teleoperaattorien hankintatilanteessa käyttämän kielen ymmärrettävyyttä pidettiin tärkeänä (kts. Kieli- ja terminologiaongelmat)

- *Myyjät puhuvat eri kieltä kun ikäihmiset.*
- *Selkokieli myyntitilanteessa olisi tärkeä, että ei käytä liian vaikeaa kieltä*

Laitemyyjiltä toivottiin senioreille sopivaa laitevalikoimaa, senioriasiakkaan kuuntelua ja tarpeiden kartoitusta sekä laitteen käyttöönoton tukipalvelua

- *laitevalikoima pitäisi olla oikea myös ikäihmisille*
- *Myyjän pitää kuunnella asiakasta ja ottaa huomioon hänen tarpeensa, että laite on hänelle sopiva*
- *Asiakkaiden näön, kuulon ja motoriikan hienovarainen kartoitus olisi tärkeä.*
- *Laitteen käyttöönoton tukipalvelu voisi olla hinnoiteltu laitteen hintaan, se toisi lisää senioriasiakkaita.*
- *Jos hakee tukea netistä, niin sun pitää jo osata kaikkienkäisty, että osaa hakea sitä netistä. Se laitemyyjä joka keksii, miten käyttöönototuki voidaan kannattavasti kaupallistaa, se tekee hienon tuotteen. Mutta kun ihmistyö on liian kallista, niin sitä ei ole toistaiseksi syntynyt.*

Teleoperaattoreilta toivottiin samaa kun laitemyyjiltä - senioriasiakkaan kuuntelua ja tarpeiden kartoitusta sekä laitteen käyttöönoton tukipalvelua.

Teleoperaattoreiden myyjien palkitsemisjärjestelmään ehdotettiin muutosta.

- *Pitäisi asiallisesti ottaa huomioon ikäihmisten tilanne ja tarpeet ja myydä toimiva edullinen ratkaisu, ei mitään superia kun ikäihminen ei tarvi superia. Eikä liittymää liittymän päälle.*
- *Voisivat huomattavasti parantaa asiakaspalvelua silloin kun he myyvät älylaitteita. Heidän myyjien palkitsemisjärjestelmä on liian suoraviivainen, provisioperusteisia. Kuka haluaa vanhuksen kanssa viettää aikaa? Myyjät pitäisi saada koulutettua ja motivoitua seniorien sopivaan palveluun.*

Seniorien tiedon ja tuen tarpeen huomioivaa tuen hinnoittelua pidettiin tarkoituksenmukaisena

- *Voitaisi kehittää senioreille joku tietty paketti johon sisältyisi tietty määrä opastusta ja neuvontaa.*
- *Pitäisi olla omia konsepteja jotka ovat leivottuja hintaan. Nykyinen tuntiveloitus ei täytä monien seniorien tarpeita.*

Uusia toimintamalleja seniorien palvelemiseen myynti- ja käyttöönotto tilanteessa ehdotettiin teleoperaattoreiden ja kolmannen sektorin välille

- *Pitäisi kehittää yhteistyötä kolmannen sektorin toimijoiden ja operaattoreiden välillä.*
- *Operaattorit voisivat käyttää vapaaehtoisia. Senioreille voisi olla vertaistuki saatavissa myyntitilanteessa. Pitäisi olla joku tila jossa se tapahtuu rauhassa.*

4.8. Kieli- ja terminologiaongelmat

Kieli- ja terminologiaongelmat esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 9 haastateltavaa.

Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi kieli- ja terminologiaongelmia 1 paperilla vastannut ja 6 netissä vastannutta.

Kieli- ja terminologiaongelmia kuvattiin haastatteluissa termein ”tietotekniikkakieli vaikea ymmärtää”, ”ihmiset eivät ymmärrä”, ”ymmärtävät väärin” ja ”lapset puhuu eri kieltä kun seniorit”

Haastatteluissa esille tulleet kieli- ja terminologiaongelmat jakautuivat useampaan osa-alueeseen

- Samat suomenkieliset sanat tarkoittavat digitaalisten palvelujen käytössä jotain muuta kun sitä mihin seniorit ovat arkielämässä tottuneet
- Suomenkielistä terminologiaa esim. ”selain” tai ”päivitys” ei ymmärretä
- Englanninkieliset termit ja lyhenteet ovat vaikeita muistaa eikä niitä ymmärretä
- Laitteiden ohjeet ovat käännetty huonosti
- Valtaosa tiedosta on saatavana englanninkielisenä, mutta senioreilla keskimäärin on englannin taito rajallinen tai olematon.

Suurin ongelma on että puhutaan toistemme ohi, me ei saada viestiä läpi jos me puhutaan laitteiden ja netin käytöstä sitä kieltä jota nykyään yleisesti puhutaan.

Melkein kaikki haastateltavat esittivät samojen suomenkielisten sanojen eri tarkoitukset digipalveluissa ja seniorien arkielämässä ongelmana joka hämmentää, aiheuttaa epävarmuutta ja pahimmassa tapauksessa estää sovelluksen käyttämisen

- *"Tili" on huono, siitä tulee heti automaattisesti raha mieleen, saattaa aiheuttaa epäilystä ja vastarintaa. Ihmiset eivät ymmärrä jos heille sanoo "Googlen käyttäjätili" mutta ymmärtävät heti kun sanoo "Gmail osoite" Paljon parempi olisi ollut vaan "käyttäjätunnus"*
- *Ihmiset tulevat kysymään "mitä tämä pilvipalvelu on, kuinka sitä käytetään". Sitten me yritetään sitä kansanomaistaa ja näyttää ja opettaa.*

Pääasiassa kaikki internetin ei-käyttäjät, mutta myös merkittävä osa digipalveluja käyttävistä senioreista ei hallitse tietotekniikan yleistä, abstraktia, suomenkielistä sanastoa. Se hankaloittaa sekä omatoimista tietotekniikan ja sovellusten opettelua että koulutusten seuraamista ja saattaa pahimmassa tapauksessa pysäyttää hankitun laitteen tai uuden sovelluksen käyttöön ottamisen.

- *Jos mä sanon "ava nettiselain" niin monet eivät ymmärrä. Mutta jos hän on saanut koulutusta vaikka lapsenlapselta ja kun mä sanon "paina Chromea" niin kyllä hän tekee. Sana "Nettiselain" ei yhdisty siihen Chromeen tai Safariin joka on hänellä käytössä.*

Senioreilla keskimäärin on heikompi muisti ja englannin kielen taito kun nuoremmilla sukupolvilla. Se aiheuttaa hankaluutta ymmärtää ja muistaa englanninkielisiä lyhenteitä, käsitteitä ja ohjeita ja sitä kautta vaikeuttaa tai pysäyttää laitteiden ja sovellusten käytön. Seniorien keskimääräistä heikompi englannin kielen taito hankaloittaa tai estää myös laitteiden ja sovellusten itseopiskelua englanninkielisistä lähteistä

- *Senioreilla on melko huono englannin kielen taito. Jos englanninkielinen teksti tai terminologia tulee vastaan, niin he kavahtaa heti "mä en ymmärrä tätä mitä se tarkoittaa, saako sen suomeksi".*
- *Youtubesta löytyy kaikki tarvittava, muttei suomeksi*

Suomen markkinoilla olevien tietoteknisten laitteiden ohjeiden kieli sai haastatteluissa kritiikkiä.

- *Isojen ylikansallisten yritysten tuottamia, käännetty suomeksi. Kieli on mitä sattuu, sitä ei ymmärrä monikaan.*
- *Englanninkieliset ohjeet käännetty huonosti, kummallista kieltä*

Kieli- ja terminologiaongelmat tulivat seniorien digipalvelujen käyttämisen esteenä esiin myös Valli ry tutkimuksen avoimissa vastauksissa.

- *Tietokoneessa pitäisi olla ohjeet kansantajuisesti, hyvällä suomen kielellä, en aina kaikkia ymmärrä*
- *Olen aikeissa ostaa Doro-älypuhelimien ja siihen tarvitsen varmaan opastusta, mikäli eivät ole tehneet riittävän selkeää ohjevihkoa.*
- *Kehotetaan "luomaan tili", mikä ihmeen tili?*
- *On paljon asioita ja sanastoa jota en hallitse.*

Ratkaisuksi kieli- ja terminologiongelmiin esitettiin kaikille sidosryhmille mahdollisemman selkeän kielen käyttöä, ymmärrettävyyttä, hyvää suomen kieltä ja ymmärtämisen varmistamista

Yritä puhua sitä kieltä jota he ymmärtävät – se auttaa, käytä vertauksia, se auttaa. Jos puhut ammattilaisten kieltä tai lähes sitä kieltä jota tietotekniikasta yleisesti käytetään niin ei se mene perille mikä on esimerkiksi nettiselain. Ei se kerro 80-vuotiaalle mitään jos hän ei ole asiaa harrastanut.

Sekä suomen- että englanninkielisten lyhenteiden ja termien avaamista kaikissa tiedottamiskoulutus ja opastustilanteessa pidettiin tärkeänä.

Kaikkien tietoteknisten laitteiden ohjeiden pitäisi olla paperilla, hyvällä suomen kielellä ja selkokielisenä.

4.9. Fyysiset rajoitteet

Fyysiset rajoitteet esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 9 haastateltavaa.

Valli ry tutkimukseen vastanneista kommentoi fyysisiä rajoitteita 2 paperilla vastannutta ja 1 netissä vastannut.

Fyysisiä rajoitteita kuvattiin haastatteluissa termein kädet tärisee, fyysiset rajoitteet, motoriset heikot kyvyt, hienomotoriikka, käsien vapina, yleinen voimattomuus, kömpelöt sormet.

Haastatteluissa mainitut rajoitteet jakautuivat käsien vapinaan, näön ja käden koordinaatioon, nivelreumaa ja yleissairauksiin

Fyysiset rajoitteet nostavat ei-käyttäjillä kynnystä alkaa käyttämään digipalveluita, käyttäjillä aiheuttavat turhautumista ja rajoittavat käyttämisen minimiin.

- *Vanhan ihmisen motoriikka vaan ei ole samalla tasolla kun nuoren ihmisen. Se on kyllä merkittävä käytön este näissä kosketuslaitteissa. Siitä seuraa turhautumista ”kun minä tiedän miten se menee mutta se ei nyt vaan mene”*
- *Kädet vapisee. Ei pysty kohdistamaan hiirtä tiettyyn paikkaan ja painamaan samaan aikaan*
- *Nivelreuma haittaa. Kun älypuhelimeen on vaikea vastata, koko uusi tekniikka saa negatiivisen merkityksen*
- *Toimintakyvyn ongelmat, fyysiset esteet, joku sairaus estää normaalin käytön*
- *Jos on vakavasti sairas niin ei sitä vaan jaksa opiskella*

Valli ry tutkimukseen osallistujat kommentoivat fyysisiä rajoitteita:

- *Turhia vanhalle hankkia laitteita kun näkö huononee ja käsi alkaa vapista*
- *Ikävää kun on pakko opetella, nivelrikkokädet!*

(Valli ry paperilla vastanneet)

Vanhoilla monia sairauksia jotka vaikuttavat koneen käyttöön.

(Valli ry sähköisesti vastannut)

Ratkaisuina fyysisten rajoitteiden aiheuttamiin esteisiin esitettiin sopivan laitteen käyttöä, kosketuskynän käyttöä kosketuslaitteissa ja ääniohjausta.

Käsien vapinaan sekä näön ja käden koordinaation puutteeseen suositeltiin tabletin käyttöä

- *Joilla käsi tärisee, tabletti on parempi*

Kosketuskynän nähtiin helpottavan mobiililaitteiden käyttöä

- *Tabletin tai kännykän käyttöön suosittelen aina kosketuskynää. Ne ei nykyään paljon maksa. Jos on hankkinut tabletin tai kännykän niin suosittelen aina että hanki myös kosketuskynä. Helpottaa ja nopeuttaa paljon.*

Haastatteluissa tuli esille, että laitteiden käyttöä helpottava ääniohjaus on melko uusi ja tuntematon asia senioreille

- *Jos on motorisesti heikot kyvyt niin siihen tepsii Googlen ääniohjaus jota pitäisi esitellä.*

4.10. Kustannukset

Kustannukset esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 6 haastateltavaa ja pienen ryhmän seniorien digipalvelujen käytön esteenä 3 haastateltavaa.

Valli ry tutkimuksessa kommentoi kustannuksia seniorien digipalvelujen käytön esteenä 6 paperilla vastannutta ja 7 netissä vastannutta.

Kustannuksia kuvattiin haastatteluissa termein kustannus, taloudelliset mahdollisuudet, laitteet maksaa, tuki maksaa, kaikilla ei ole varaa.

Kustannusongelma jakautuu laitteen hankkimiskustannukseen, yhteyden kustannukseen ja mahdolliseen tuen kustannukseen.

Haastateltavat eivät esittäneet havaintoja eikä mielipiteitä siitä hankkivatko seniorit joilla laitteiden hankinta on kustannuskysymys, laitteita mieluummin osamaksulla vai kerralla hankkimalla.

Laitehankintakustannus nähtiin kustannuksista kaikkein merkittävimpana digipalvelujen käytön esteenä. Vaikka Suomessa on kattava kirjastoverkko ja digilaitteita voi käyttää muuallakin, niin sujuvaan jatkuvaan käyttöön pitäisi laite olla seniorilla kotona, jatkuvassa käytössä

- *Onko mahdollista joka päivä käyttää? Toistoja pitää tulla. Jos on vaan kurssi- tai kirjaston koneen varassa, sitä ei tule lähettyä.*
- *Vaikka kuinka yhteiskunta vaatii että nyt kaikki digimaailmaan mutta ei ole kaikilla mahdollisuuksia*

- *Laite on vanhentunut, ei mahdollisuutta päivittää kaikkia ohjelmia. Uuden hankkimiseen ei ole varaa.*
- *Laitteita pitää uusia, kaikilla ei ole varaa.*

Laitehankintakustannusta pienempi, mutta jatkuva kustannus ovat kuukausittaiset liittymämaksut. Edulliseen liittymään nähtiin senioreilla olevan yleensä vara. Ongelmana miellettiin senioreille myydyt liian kalliit tai päällekkäiset liittymät.

- *Operaattorit myyvät tarpeetonta*
- *Myyjillä pitäisi olla vastuullisuutta*
- *Kukaan ei tarvi kolmea liittymää*

Mahdollinen tuen kustannus nähtiin ongelmallisena

- *Operaattoreiden tukipalvelut turhan kalliita*
- *Tukea on saatavana operaattoreilta, mutta se on yllättävän kallista. Monilla ei ole vara käyttää maksullisia tukia. Seniorit kokevat sen ongelmana. Ne seniorit jotka ovat maksullista tukea käyttäneet, ovat olleet siihen tukeen kyllä pääasiassa tyytyväisiä, ei ole tullut kommentteja että olisi ollut pettymys.*

Kustannukset digipalvelujen käytön esteenä jakoivat mielipiteitä. 6 haastateltavaa olivat sitä mieltä että kustannukset ovat usein seniorien digipalvelujen käytön esteenä.

3 haastateltavan mielipide oli että kustannukset ovat digipalvelujen käytön este pienelle osalle senioreja

- *Kustannus on relevantti este pienelle osalle senioreja*
- *Marginaalisesti relevantti: kohtuullisen laitteen saa 300€/kk ja liittymä alkaen 20€/kk niin kustannukset ovat melko pientä vähemmistöä koskeva este. Kustannuksista johtuva kynnys on esteenä hyvin pienelle vähemmistölle.*
- *Kustannukset eivät ole relevantti este, jos käyttäjä valitsee välineet oikein. Saattavat muodostua esteeksi jos välineet valitaan laitemyyjien tai operaattorien suositusten mukaan.*

Yhden haastateltavan mielipide oli että kustannukset eivät ole relevantti este.

Valli ry tutkimuksen osallistuneiden kommenteissa tuotiin esille kustannuksia digipalvelujen käytön esteenä

- *Asiointi on aika hankalaa ilman tietokonetta, eikä ole varaa hankkia sitä*
- *Nykyisin on liian vaikeita eikä ole vara hankkia*
- *Kun pitää hankkia uusia laitteita tekniikan kehittyessä, ei tahdo löytää ylimääräistä rahaa. KK-maksu on huikea 30,20€, siihen puhelin päälle 26€*

(Valli ry paperilla vastanneet)

- *Laitteiden ja ohjelmien hankinta on kallista eläkeläiselle*
- *Kallista asioida operaattoreiden kanssa kun esim nettiyhteys ei toimi. Puhelin neuvonta yli 2€ minuutti. Viimeksi maksoin 130€ ja jäi tunne että vedättivät keksimällä uusia tarkastuksia.*

(Valli ry netissä vastanneet)

Ratkaisuksi kustannusongelmiin esitettiin tiedottamista laitteiden hankinnasta optimaalisella hinnan ja hyödyn suhteella, laitemyyjien vastuullisuutta, kuntien järjestämää lyhyemmän- tai pidemmän aikaista laitteiden lainausta tai edullista vuokrausta sekä valtion, kunnan tai muuta julkista tukea laitteiden ja liittymien hankintaan vähävaraisille senioreille.

- *Virkistävyyden kannalta lainatabletit hoitolaitoksissa voisivat olla hyviä kun nykyään on vaan televisiot*

Valli ry tutkimukseen vastanneet ehdottivat edellä mainittujen ratkaisujen lisäksi ilmaista internetyhteyttä senioreille, valtion kustantamaa perustietotekniikkaa kaikille senioreille ja pienempiä koulutuksen maksuja

- *Minulla oli Joensuun kaupungin kokeilussa käytössä tabletti. Sillä sain yhteyksiä toisiin henkilöihin. Tällaisia tarvitaan lisää!!!*
- *Internet-yhteys ilmaiseksi yli 65-vuotiaille!*
- *Osalla ikäihmisiltä ei mahdollisuuksia hankkia välineitä käyttöönsä, minkä takia pitäisi taata kaikille ihmisille korvauksetta "perushäpäkkeet" käyttöön elämän perusasioiden ja osallisuuden turvaamiseksi.*
- *Seutuopiston kurssimaksut pienemmiksi. Ei tarte olla ilmaisia.*

4.11. Turvallisuushuolet

Turvallisuushuolet esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 7 haastateltavaa. Turvallisuushuolia kuvattiin haastatteluissa termein turvallisuusongelmat, tietoturvan pelko ja luottamuksen puute.

Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi turvallisuushuolia 1 paperilla vastannut ja 1 sähköisesti vastannut.

Kolme selkeästi erottuvaa turvallisuushuolta olivat rahan menettämisen pelko, identiteetinvarkauden pelko ja henkilökohtaisten tietojen paljastumisen pelko.

Rahan menettämisen pelko oli haastateltavien kaikkein eniten esitetty turvallisuushuoli.

- *Joku voi pelätä jopa pankkipalveluihin kirjautumista, että sitä kautta joku ulkopuolinen voi päästä pankkotileihin käsiksi. Ihmiset pelkäävät että vahingossa voi menettää rahaa – se on aika yleinen pelko*
- *Ihmiset pelkäävät myös ladata sovelluksia, eivät ole varmoja että ilmainen sovellus todella on ilmainen.*
- *Jotkut ovat järkyttävän pelokkaita, hyvä että uskaltavat iltapäivälehden avata. Pelot liittyvät hyvin usein rahan menettämiseen.*
- *Jos toimittaa raha-asioita verkossa niin on se huoli että ”joku kaappaa mun rahat”. Usein kysytään ”onko tässä mitään vaaraa että joku vie rahalahetyksen välistä”*
- *Maksamisessa pelottaa luottokortin numeron antaminen – voiko palvelun toimittajaan luottaa.*

Seniorit pelkäävät myös viruksia, koneiden kaappauksia ja identiteetinvarkauksia

- *Kaikkein eniten pelottaa virukset, joku kaappaa koneen ja tekee sillä mitä tykkää, pelätään identiteetinvarkauksia.*
- *Ihmiset pelkäävät viruksia ja että joku voi kaapata koneen.*

Kolmantena tietoturvaluona kerrottiin seniorien pelko omien tietojen ja viestinnän sisällön paljastumisesta ulkopuolisille

- *”joku urkkii mun tietoja”*
- *On ihmisiä jotka poistaa aina kaikki sähköpostiviestit ettei ulkopuoliset voisi niitä lukea.*

Turvallisuushuolten syinä tuotiin esille seniorien yleinen digiturvallisuuteen liittyvän tiedon puute verrattuna nuorempiin sukupolviin sekä median rooli ihmisten pelottelussa.

- *Turvallisuushuolet ovat ikäihmisillä paljon suuremmat, kun nuorilla.*
- *Tavalliselle käyttäjälle on riskin arvioiminen aivan mahdoton. Jos puhutaan epämääräisistä asioista joita ihminen ei ymmärrä, niin se on ihan merkittävä este joka luo käyttöarkuutta. On merkittävä tekijä ja hankalasti hallittava.*
- *Palvelut koetaan kasvottomiksi, ”peilin toiselle puolelle” ei ole mitään näkymää, toisin kun pankin palvelutiskillä tai jossakin asiakaspalvelutilanteessa. Ei ole tietoa ketä siellä on ja mitä siellä on ja kuinka pitkä tunneli siellä on ja ketä sen tunnelin varrella on. Sinne ei näe, ja se on pelottavaa.*
- *Ihmiset eivät halua asettaa näyttölukkoa - numerokoodia, joka on suurempia turvallisuusriskejä*

Sekä yksityinen että julkinen media saivat kritiikkiä turvallisuusasioista tiedottamisessa

- *Media on onnistunut säikäyttämään ihmiset. Turvallisuusasioista tiedottaminen on hyvin vaativa, miten niistä tiedottaa näin että se ei synnytä paniikkia eikä pelkoja. Toki jotkut riskit ovat aina olemassa. mutta jos noudattaa tiettyjä pelisääntöjä niin niitä riskejä pystyy minimoimaan.*
- *Iltapäivälehdistä on isoja otsikoita ”nyt taas vaarallinen pankkitroijalainen liikkeellä – älä vaan avaa” Ne ovat ihan asiallisia varoituksia mutta sellainen ihminen jolle se maailma on vieras saa lisää pelkoa*
- *Seniorit ovat peloteltuja kaikilla huijausviesteillä ja otsikoilla mitä iltapäivälehdet levittää. He ottavat kaiken kirjaimellisesti ja tosissaan, että ”se koskee heti mua”.*

Valli ry tutkimukseen osallistuneet kommentoivat turvallisuushuolia

- *Aina ei voi olla varma, onko esim. älypuhelimien käyttö asiointiin turvallista, vaikka viesti on tekstin mukaan tulossa tunnetulta.*
- *Turvallinen käyttö*

Ratkaisuna turvallisuusuhkien merkityksen vähentämiseksi seniorien digipalvelujen käytön esteenä esitettiin riittävää ja asiallista tiedottamista sekä median vastuullisuutta turvallisuusuhista tiedottamisessa.

- *Me ei koskaan päästä siitä ettei jollekin tapahdu jotain ikävää mutta suurin osa vahingoista on aika pieniä.*
- *Kaikkea voi tapahtua mutta turha pelko on este.*
- *Ongelmaan auttaa tiedon lisääminen*
- *Normaali huolellisuus on tärkein.*

Median tiedotuksessa turvallisuusuhista toivottiin asiallisuutta ja turvallisen käyttötavan esittämistä

- *Sen sijaan että korostetaan uhkia, pitäisi korostaa turvallista käyttötapaa.*
- *Nettikäytön uhissa pitää löytää järkevä tasapaino ja kertoa mitä kannattaa pelätä ja mitä ei.*

4.12. Kielteinen asenne

Kielteisen asenteen esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 6 haastateltavaa. Kielteistä asennetta kuvattiin haastatteluissa termein vastenmielisyys, torjuva asenne, henkinen laiskuus, negatiivinen asenne, viitsimättömyys, ennakkoluulot.

Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoivat kielteistä asennetta 11 paperilla vastannutta ja 3 sähköisesti vastannutta.

Kielteinen asenne nähtiin itseään ruokkivana ilmiönä, jota on vaikea ylittää.

- *Jos asia on vastenmielistä niin ihminen itse ruokkii sitä inhoa ja rakentaa niin kun muuria sitä asiaa kohtaan.*

- *Jos ihmisellä on negatiivinen asenne pohjalla, niin hän keksii aina uuden syyn miksi ei käytä jos edellinen syy selkeästi poistuu.*
- *Vaikeimmat tapaukset ovat ne kenellä on negatiivinen asenne*

Haastatteluissa tulivat esille työelämässä kehittynyt kielteinen asenne ja digipalvelujen käytön pakkoon liittyvä kielteinen asenne

- *Moni henkilö on sanonut, että kun hän työelämästä lähti niin hän ei halunnut nähdäkään päätettä eikä näppäimistöä, sinä on ollut sellainen työhön liittyvä mentaalitila ”en halua”.*
- *Se on ihan masentavaa, kun ihminen tulee tietokoneen kanssa ja sanoo ”on pakko oppia maksamaan nämä laskut” niin eihän pakko ole koskaan innostava eikä motivoiva. Jos saa sitten laskut maksettua, kone kiinni äkkiä – muut hyödyt jää saamatta.*

Valli ry tutkimuksessa oli melko runsaasti kielteistä asennetta koskevia kommentteja.

- *Työelämässä saanut tarpeeksi uuden opettelusta, nyt ei enää välitä*
- *Työelämässä sai tarpeeksi tietokoneista, joutui paljon tehdä työtä tietokoneiden kanssa. Nyt ei enää halua.*
- *Ei ole nettiä käytössä, parempi vanhat palvelut*
- *Sähköinen systeemi syrjäyttää ikäihmisiä!*
- *En olisi oikeastaan halunnut vastata kyselyyn kun suututtaa koko ajatus, että kaikki on nykyään siellä netissä!*
- *En minä niitä osaa, enkä hyväksy ollenkaan.*
- *En hyväksy itsetehtyjä sähköisiä asiointiin liittyviä toimintoja.*
- *Kyllä pitää pärjätä ilman tietokoneita. Ei kiinnosta. Asiat täytyy hoitua ilman.*
- *En halua katsoa asioita netissä. En halua että minua ohjataan katsomaan netistä, hoitamaan asioita netistä*
- *Minulle ihan sama. Minä ei osaa niitä käyttää. En enää rupea opettelemaan, menee liian vaikeaksi.*
- *Emme tarvitse sellaista vehettä, ei kiitos.*

(Valli ry paperilla vastanneet)

- *Viekkää nettinne kaatopaikalle kuorman alimmaisena! En tykkää koko netistä!*
- *Ketään ei kuitenkaan voi pakottaa eikä haluttomia syrjiä.*

(Valli ry netissä vastanneet)

Ratkaisuin kielteisen asenteen voittamiseen esitettiin mielenkiinnon herättämistä ja digipalveluja käyttävien seniorien esimerkkejä. Eräs haastateltava käytti asioista jotka saavat alun perin negatiivisesti sähköisten palvelujen suhtautuvan henkilön muuttamaan mielensä termiä ”sisäänvetotekijät”

- *asioita joka kiinnostaa, esimerkiksi joku harrastus tai sukututkimus.*
- *Muiden seniorien esimerkki vaikuttaa – jos näkee että muut käyttävät niin asenne saattaa muuttua*

Eettistä näkökulmaa pidettiin tärkeänä, jotta ihmiset voivat tehdä vapaan tahtonsa perusteella päätöksen käyttää tai olla käyttämättä digipalveluja.

- *Hienovaraisuus on tärkeä – esitellä mahdollisuuksia, ei ylipuhua eikä ”pakkomyydä”.*

4.13. Näkövaikeudet

Näkövaikeudet esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 6 haastateltavaa.

Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi näkövaikeuksia digipalvelujen käytön esteenä 2 paperilla vastanneista

Valtaosalla yli 65-vuotiaista ihmisistä on jonkinasteisia näkövaikeuksia. Harmaakaihi on hyvin yleinen sairaus yli 70:sillä. Näkövaikeudet saattavat vaikuttaa ennakkoasenteeseen laitteen käytön suhteen ja haittaavat laitteen käyttöä, jos laite tai fontti eivät ole sopiva.

- *Puhelinmalleissa jossa ei voi kasvattaa tekstin kokoa ihmiset yrittävät suurennuslasin avulla että näkisi lukea sen tekstin.*
- *Yllättävän usein ihmiset eivät osaa suurentaa fonttia isommaksi. Kukaan ei ole heille kertonut että näin voi tehdä. Ovat sitten iloisesti yllättyneitä että ”minähän näen tämän”.*

Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi näkövaikeuksia 2 paperilla vastannutta

- *Kaikkia juttuja ei tarvitsisi sähköistää. Huono juttu heikkonäköisille.*
- *Olen heikon näkökyvyn omaava henkilö. Tämä on syy miksi en ole voinut hankkia esim. älypuhelinta. Tilanne pelottaa.*

Ratkaisuina näkövaikeuksiin pidettiin käyttäjälle sopivan, riittävän isonäyttöisen laitteen hankkimista, sopivaa valaistusta ja ehdottomana fontin suurentamisen mahdollisuutta laitteessa.

Henkilön vahvaa omaa motivaatiota digipalvelujen käyttämiseen pidettiin kriittisen tärkeänä

- *Rajoitteiden vastapainona pitää olla oma vahva tahto käyttää niitä laitteita. Jos ei ole tahtoa – mielenkiintoa eikä motivaatiota ei niin ihminen ei ala ylittämään rajoitteita.*

4.14. Kognitiiviset kyvyt

Kognitiivisten kykyjen heikkenemisen esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 5 haastateltavaa. Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi muistivaikeuksia digipalvelujen käytön esteenä 3 paperilla vastanneista ja 2 netissä vastanneista

Kognitiivisia kykyjä kuvattiin haastatteluissa termein muistiongelman, muistisairaudet, kognitiivinen rajoite, kognitiiviset kyvyt.

Haastatteluissa esiin tulleet ongelmatilanteet jakautuivat eriasteiseen yleiseen muistin heikkenemiseen, alkavaan tai kehittyneeseen muistisairauteen ja lukihäiriöön.

Eriasteista yleistä muistin heikkenemistä esiintyy valtaosalla Enter ry kohderyhmästä eli yli 65-vuotiailla. Muistin heikkeneminen hankaloittaa ennen kaikkea uuden omaksumista, mutta myös jo omaksuttujen tietojen ja taitojen käyttöä.

Alkava muistisairaus ei ole välttämättä ulkopuoliselle henkilölle havaittavissa ja kehittyy eri ihmisillä hyvin erilaisella nopeudella.

- *On tullut vastaan tapauksia, jossa ihmisellä on alkava muistisairaus. Seuraavalla opastuskerralla hän ei sitten muista.*
- *muistisairaus estää oppimista mutta aiheuttaa myös taantumista, taidot heikkenneet.*

Kehittynyt muistisairaus estää uuden oppimisen kokonaan .

- *On käynyt opastuksessa sellaisia henkilöitä. Tulee vaan paha mieli kun sä kerrot aina uudelleen ja uudelleen miten se laite avataan. Sitten se laite on taas pimeenä, sitten hän kysyy että miten mä tästä menenkään eteenpäin. Sen huomaa selvästi että ihmisellä ei ole enää sitä muistikapasiteettiä, ei pysty omaksumaan edes pienempää asiaa, saati sitten syvälle käyvämpää asiaa. Sitten ihmistä nolottaa monta kertaa kovasti että taas pitää kysyä se sama asia.*

Lukihäiriöstä on alettu puhumaan vasta viime vuosikymmeninä ja hyvin harvoin puhutaan siitä vanhemman ikäpolven yhteydessä. Lukihäiriöistä kärsii 6-10% väestöstä (lukihäiriö.fi), mutta voi olettaa, että digipalvelujen ei-käyttäjistä suhteellinen osuus on korkeampi, koska lukihäiriöiset ihmiset ovat usein tehneet työuran aloilla jossa he eivät ole käyttäneet työssään tietotekniikkaa ja lukihäiriö on nostanut kynnystä itsenäiseen tietotekniikan käytön opetteluun. Lukihäiriö ei estä digipalvelujen käytön opettelua ja käyttöä, mutta on hidastava ja hankaloittava tekijä.

Valli ry tutkimukseen osallistuneiden kommentit olivat linjassa haastattelujen kanssa

- *Muistin huonontuminen, mitä tänään kuulee huomenna ei enää muista.*
- *Liian paljon erilaisia toimintatapoja jotka unohtuvat.*
- *En pysty hoitamaan enää mitään asioitani sähköisesti. Syynä Alzheimerin tauti.*

(Valli ry paperilla vastanneet)

- *Olen vielä ns. muistiterve. Jos sairastuisin muistisairauteen todennäköisesti en osaisi käyttää palveluja netissä vaikka muutoin pärjäisin kotona itsenäisesti.*

(Valli ry netissä vastannut)

Ratkaisuksi muistiongelmiin esitettiin systemaattista muistinpanojen tekemistä ja sopivan määrän opettelua kerrallaan sekä riittävää opitun kertausta.

- *Huonomuistisille, ketkä kuitenkin periaatteessa pystyvät käyttämään digitaalisia palveluita pitää suositella systemaattista muistinpanojen tekemistä, miten siirrytään vaiheesta toiseen ja mitä tehdään missäkin vaiheessa. Se auttaa huomattavasti ja hälventää myös epämääräistä pelkoa*
- *Jos muisti on heikentynyt, ei kannata opettaa liian paljon kerralla.*

4.15. Tuntee itsensä liian vanhaksi

”Tuntee itsensä liian vanhaksi” seniorien digipalvelujen käytön esteenä esittivät 5 haastateltavaa.

Valli ry tutkimukseen osallistuneista kommentoi ”tuntee itsensä liian vanhaksi” estettä 4 paperilla vastannutta ja 4 netissä vastannutta.

Estettä kuvattiin haastatteluissa myös ilmaisulla ”näkemys itsestään: oppimiskykyinen tai ei oppimiskykyinen”

”Tuntee itsensä liian vanhaksi digipalvelujen” käytön esteenä liittyy siihen että seniorit itse sitovat oppimiskykynsä ja digipalvelujen käytön mentaalisesti ikään. Tietotekniikan ja digipalvelujen mielletään nuoremmille ikäluokille kuuluvaksi. Seniorit tuntevat että eivät pysy kehityksessä mukana. Toisaalta ikää voidaan käyttää myös kielteisen asenteen tekosyynä.

- *Monet ihmiset kokee että jos on vanha ei voi enää oppia uutta. Jos siihen liittyy vielä motivaation puute niin ei voi hirveästi tapahtua sen jälkeen*
- *Tuntee itsensä liian vanhaksi ja sitä kautta kykenemättömäksi*
- *Ihmisillä on näkemys itsestään, onko oppimiskykyinen tai ei ole oppimiskykyinen. Sanovat että ei mun tässä iässä enää tarvi oppia uutta*
- *Ikää käytetään myös kielteisen asenteen tekosyynä ”ei mun tarte enää tässä iässä”*

Valli ry tutkimukseen vastanneiden kommenteissa korostuu muutoksen nopeus jossa vanhemmat ihmiset eivät pysy mukana

- *Me vanhemmat olemme pudonneet kärryiltä*
- *Vanhemmat eivät pysty*
- *Olen pudonnut kaikesta*
- *Miksi kaikki pitää olla niin sähköistä? Liian vaikeaa vanhuksille*

(Valli ry paperilla vastanneet)

- *Kaikki muuttuu kiihtyvällä vauhdilla. Mieltä askarruttaa, pysykö sitä näin vanhana mukana.*

- *Tekniikka etenee nopeammin kuin ihmiset ennättävät sopeutua – valitettavasti*
- *Hidastakaa kehitysvauhtia. Emme pysy mukana!*
- *Luulen, että vasta 50-luvun jälkeen syntyneet henkilöt hallitsevat paremmin tietotekniikkaa. Monet ennen 50-lukua syntyneet ovat hyvin vastahakoisia käyttämään mitään älylaitteita*

(Valli ry netissä vastanneet)

Ratkaisuksi ”tuntee itsensä liian vanhaksi” digipalvelujen käytön esteeseen tarjottiin rohkaisemista, sopivaa opiskelutahtia ja positiivisten esimerkkien esittämistä

- *Pitää uskoa siihen että ”Kyllä minä opin” Positiivinen luottamus siihen että vaikka nyt hitaammin niin kyllä minäkin opin*
- *Este on ylitettävissä, jos henkilö saa rohkaisua ja askel kerralla onnistumisen elämyksiä.*

Eräs haastateltava kertoi positiivisen esimerkin, jossa 88 vuotiasta Enterin opastettavaa autettiin luomaan tunnukset Uuteen Suomeen. Sen jälkeen ko. rouva hän alkoi bloggaamaan.

- *Ei mitään pelkoa siitä ettei pärjäisi.*

4.16. Yhteiskunnan asenteet

Yhteiskunnan asenteet seniorien digipalvelujen käytön esteenä esittivät 4 haastateltavaa. Yhteiskunnan asenteita kuvattiin haastatteluissa myös termein törmäys nuorten kanssa, yhteiskunnan ennakkoluulot, lähipiirin asenteet ja ennakkoluulot.

Lähipiirin ja muun yhteiskunnan ennakkoluulot seniorien oppimiskyvyn sekä seniorien digipalvelujen käytön mahdollisuuden, mielekkyyden ja tarpeellisuuden suhteen nähtiin ongelmana joka estää tai hidastaa seniorien digipalvelujen käyttöä. Ennakkoluulot saattavat ei-käyttäjillä estää digipalvelujen käytön kokonaan ja estää tai hidastaa käyttäjillä uusien laitteiden ja palvelujen käyttöön oton.

- *Sekä omat ennakkoluulot että sukulaisten ja ystävien ennakkoluulot. Myös medialla on oma rooli ennakkoluulojen luomisessa. Kun toiset ovat sanoneet että se on niin vaikeata, eikä sitä osaa niin ihminen uskoo että en minäkään sitä sitten hallitse kun ne muutkin sanoo täällä tavalla että se on vaikeata ja hankalaa.*
- *Oli tapaus jossa palvelutalon johtaja ei suostunut järjestämään opastusta palvelutalon tiloissa, piti sitä tarpeettomana.*
- *Lähipiiri pelottelee kyberuhkauksilla*
- *Pelätään että seniori häpäisee perheen somessa, sanotaan ”älä vaan jaa mitään”*

Median rooli yhteiskunnan asenteiden luomisessa nähtiin merkittävänä. Media sai kritiikkiä ikäihmisten digipalvelujen käytön vaikeuksien liasta raportoinnista

- *Korostetaan liikaa että ”tuottaa vaikeuksia ikäihmisille”*
- *Painotetaan liikaa että ”ikäihmiset jäävät ulkopuolelle”*

Ennakkoluulot jotain tiettyä laitetta tai käyttöjärjestelmää kohtaan nähtiin estävän laitteiden uusimista

- *Ennakkoluulot voivat aiheuttaa sen, että ei ruveta käyttämään ollenkaan. Olen kuullut hyvin monen sanoneen ”Windows 10 on niin vaikea kun siinä on niin paljon niitä ongelmia” vaikka ne eivät ole sitä itse kokeilleet*
- *Halutaan pysyä tutussa ja turvallisessa jota ollaan opittu käyttämään. Ihmiset sanovat että ”mä pärjään täällä vanhalla”*

Ratkaisuina yhteiskunnan asenteisiin digipalvelujen käytön esteenä esitettiin rohkaisemista ja tiedottamista

- *Usko omiin kykyihin, kokeilunhalu ja rohkeus*
- *Jos ihminen saa riittävän paljon toisenlaisia viestejä ”se ei ole mahdoton” ja ”sinä kyllä osaat” niin ennakkoluulot saattavat vähentyä tai loppua.*
- *Tiedottaminen ja tiedon levittäminen on tärkeä. Tietoa on vaikka kuinka mutta miten saada se seniorille perille ja ihminen vastaan ottamaan sitä tietoa.*

4.17. Muutosvastarinta

Muutosvastarinnan seniorien digipalvelujen käytön esteenä esittivät 4 haastateltavaa.

Valli ry tutkimukseen osallistuneista liittyivät muutosvastarintaan 2 paperilla vastanneen ja 1 netissä vastanneen kommentit

Estettä kuvattiin haastatteluissa myös ilmaisulla ”paineet alkaa käyttämään digipalveluita” ja ”pakko”

Muutosvastarinta on ihmisten tyypillinen reaktio uusiin asioihin. Se estää ei-käyttäjillä laitteen hankinnan ja laitteen ja digipalvelujen opetteluun ja käyttöön oton. Käyttäjillä se estää sovellusten, esim. pankkipalveluiden, käyttöön oton.

- *Muutosvastarinta seuraa melkein jokaisesta uudesta asiasta*

Muutosvastarinta digipalvelujen käytön esteenä on hyvin lähellä kielteistä asennetta ja niitä on vaikea erottaa toisistaan. Muutosvastarinta digipalvelujen suhteen liittyy nimenomaan digipalvelujen käyttämisen pakkoon ja on digipalvelujen käytön aktiivista vastustamista, kun negatiivinen asenne voi olla kehittynyt myös aikaisemmin ja on passiivista vastustamista.

- *Ei ole pelkkää mielenkiinnon puutetta vaan aktiivista vastustamista*

- *Paineet alkaa käyttämään digitaalisia palveluita aiheuttavat useimmiten päinvastaista, negatiivista, reaktiota. Joillekin ihmisille ne tuottavat suorastaan ahdistusta, pelkoa ja pakon tunnetta.*

- *Mediarummutusta on ollut siinä hengessä, että nyt on pakko, korkeammalla on päätetty. Mikä tahansa muutos joka mielletään pakoksi, aiheuttaa vastareaktiota.*

Valli ry muutosvastarintaan liittyvistä kommenteista oli selkeästi huomattavissa negatiivinen tunnelataus

- *Lopettakaa hössötykset sähköisistä palveluista, ne on epäluotettavia eikä ole edes varaa ostaa tarvittavia vempaimia. On paljon mukavampaa hoitaa asiat kasvokkain kuin painella jonkun koneen nappeja.*

- *Olen ärtynyt siitä että meidät pakotetaan mainittuihin "palveluihin"*

- *Asiat tulevat koko ajan hankalammiksi, pakollinen digitalisointi lisääntyy (esim. Nordea).*

Ratkaisuina muutosvastarintaan esitettiin kiinnostuksen herättämistä.

Eettistä näkökulmaa ja digipalvelujen käytön vapaaehtoisuutta pidettiin tärkeänä.

- *Ihmisiä ei voi pakottaa, heitä täytyy jollakin tavalla saada houkuteltua.*
- *Herätetään kiinnostus eikä pakoteta.*

4.18. Liikkuminen opastuspaikalle

Liikkumisen opastuspaikalle seniorien digipalvelujen käytön esteenä esittivät 4 haastateltavaa. Estettä kuvattiin haastatteluissa myös ilmaisulla ”ei pääse opastuspaikkaan”

Liikkuminen opastuspaikalle nähtiin huonosti liikkuvien ihmisten digipalvelujen käytön esteenä Helsingissä ja pääkaupunginseudulla, mutta erityisesti maaseudulla.

- *Maaseudulla tämä ongelma on tietysti vielä paljon vaikeampaa kun lähimpään kirjastoon on 30 km.*
- *Pääkaupunginseudulla ovat asiat kohtuullisen hyvin, mutta maaseudulla ovat palvelut monen kymmenen kilometrin päässä. Jos olet ostanut tabletin mutta kun tulee ongelma ei ole ketään keltä kysyä.*

Ratkaisuina liikkumiseen opastuspaikalle nähtiin tuen ja opastuksen tuomista mahdollisimman lähelle opastettavia ja naapuriapua

- *Talon digivastaavaa toisi apua tilanteeseen kun apua saisi läheltä.*
- *Yhteisöllisyys – naapuri hakee koulutukseen.*

4.19. Puutteelliset ja vanhentuneet tiedot ja taidot

Puutteelliset ja vanhentuneet tiedot ja taidot esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 3 haastateltavaa. Estettä kuvattiin haastatteluissa myös ilmaisulla ”osaa jotakin, ei halua oppia uutta”, tietämättömyys, haluttomuus oppia uutta, luontainen laiskuus. Puutteelliset ja vanhentuneet tiedot ja taidot voivat liittyä laitteen käyttöön tai sovellusten käyttöön tai molempiin. Ihminen ei usein edes tiedosta, että voisi oppia lisää.

- *Senioreilla on internetin hakupalvelujen käyttämisessä yllättävän paljon osaamattomuutta ja tietämättömyyttä*
- *Sovelluksia käytetään minimitasolla. Esimerkiksi kun käyttää sähköpostia niin miten tietoa etsitään sähköpostilaatikosta niin hyvin harva osaa sitä muuten kun selaamalla eteenpäin ja taaksepäin.*
- *Osaa juuri sen mitä tarvii laskun maksamiseen, kaikki muu menee ”en halua, en tarvitse” luokkaan.*
- *Ne ketkä käyttää tiettyä laitetta tai sovellusta niin he käyttää sitä viimeiseen asti kunnes on pakko luopua ja opetella jotain uutta*

Ratkaisuina puutteellisiin ja vanhentuneisiin tietoihin ja taitoihin esitettiin kouluttamista, opastusta, uusien vaihtoehtojen ja sovellusten esittelyä ja uusien taitojen harjoittelua

- *Opastus, kouluttaminen, uusien vaihtoehtojen esittäminen, harjoittelu*
- *Yksilöllinen lähestymistapa*
- *Ihminen oppii parhaiten tekemisen kautta. Toistoja tarvitaan.*

4.20. Teknisen ymmärryksen puute

Teknisen ymmärryksen puutteen esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 2 haastateltavaa. Estettä kuvattiin haastatteluissa myös ilmaisuilla järjestelmän ymmärtäminen, tekniset tietorajoitteet.

Teknisen ymmärryksen puute aiheuttaa kommunikointiongelmia käyttäjän ja teknisen tuen välillä. Kommunikointiongelma saattaa johtaa turhautumiseen ja mahdollisesti jopa digipalvelujen käytön lopettamiseen. Teknisen ymmärryksen puute aiheuttaa myös pelkoa, ahdistusta ja epävarmuuden tunnetta jotka puolestaan vaikeuttavat digipalvelujen käyttöä.

- *Kun ihmisellä ei ole teknistä perustietoa eikä ymmärrystä, he eivät osaa hahmottaa ongelmaa. Kun näillä ihmisillä ei ole perusteknistä ymmärrystä niin he eivät osaa puhua näiden ihmisten kanssa joilta he saisivat apua, niin ne ongelmat jää hyvin helposti ratkaisematta. Kun joku asia ei pelaa, kun ihmiset eivät yhtään hahmota kokonaisuutta niin hyvin helposti nostaa kädet pystyyn ”en osaa”.*

- *Jos sä ymmärrät kokonaisuuden, sulle tulee kontrollin tunne ja koko homma tuntuu helpommalta*

Teknisen ymmärryksen puute vaikeuttaa laitteen käyttöä sitä kautta, että laitetta ei päivitetä

- *Ihmiset sulkevat laitteen liian usein, päivitykset jäävät tekemättä.*
- *Päivitykset ovat kun huolto autossa, se pitää tehdä tietyin väliajoin. Jos niitä ei tee niin laite hidastuu ja saattaa lopettaa toimimisen kokonaan.*

Ratkaisuksi teknisen ymmärryksen puutteeseen esitettiin tiedottamista ja koulutusta sekä hyviä selkeitä opetusmateriaaleja itseopiskeluun.

- *Asiat voisivat olla esitetty kansantajuisesti kuvina tai videoina, ei mitään IP osoitteita eikä lyhenteitä.*

4.21. Puuttuva kokemus käyttää näppäimistöä

Puuttuvan kokemuksen käyttää näppäimistöä esitti seniorien digipalvelujen käytön esteenä 2 haastateltavaa.

Kaikkien digitaalisten laitteiden käyttö perustuu näppäimistön käyttöön. Kokemusta käyttää näppäimistöä on senioreilla yleensä kertynyt kirjoituskoneella kirjoittamisesta tai päätteellä työskentelystä. Jos sellaista kokemusta ei ole, on näppäimistön käytön alkuvaihe hidasta ja haasteellista.

- *Kun etsii näppäimistöltä merkkejä niin siihen menee omaa aikaansa.*
- *Tuleva puheohjaus tulee helpottamaan, mutta toistaiseksi on ihmisille ketkä eivät ole koskaan mitään näppäimistöä käyttäneet, merkittävä este.*

Ratkaisuna esitettiin riittävästi aikaa harjoitteluun ja selkeää tavoitteen asettelua

- *Selkeä tavoite auttaa. Esim. henkilö joka ei ollut koskaan koskenut tietokoneeseen halusi tehdä runokirjan, opetteli käyttämään tietokonetta ja teki sen runokirjan.*

4.22. Kuulo-ongelma

Kuulo-ongelman esittivät seniorien digipalvelujen käytön esteenä 2 haastateltavaa.

Kuulo-ongelma tuli esille lähinnä opastuksen näkökulmasta kommunikointia haittaavana tai estävänä tekijänä.

- *Ei pysty kunnolla kommunikoiman avustajan kanssa kun ei kuule mitä toinen sanoo.*

5. ANALYYSI JA POHDINTA

Tutkimuksen empiirisessä osassa on kolme erillistä vastaajaryhmää – Erter ry vertaisopastajat, Valli ry tutkimukseen paperilla vastanneet, jotka voidaan olettaa pääasiassa digipalvelujen ei-käyttäjiksi ja Valli ry tutkimukseen sähköisesti vastanneet jotka ovat todennäköisesti digipalvelujen käyttäjiä. Kolmen vastaajaryhmän vastauksissa esiintyy sekä samankaltaisuuksia että eroja. Tässä osiossa on taulukoitu eri vastaajaryhmien esittämät ja mainitsevat seniorien digipalvelujen käytön esteet esiintymistiheyden mukaan ja vertailtu niitä taulukoita keskenään, eli käytetty kvantifiointimenetelmää (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Vertailusta on tehty johtopäätöksiä seniorien digipalvelujen käytön esteiden yleisyyden ja merkittävyyden suhteen. Nämä johtopäätökset ovat kuitenkin vaan suuntaa-antavia ja vaatisivat todentamiseksi kvantitatiivista tutkimusta, esimerkiksi kyselytutkimusta seniorien kesken, riittävän isolla otannalla.

Tässä osiossa on verrattu myös tutkimuksen tuloksia aikaisempaan kirjallisuuteen. Sen vertailun perusteella saamme käsityksen tutkittavan ilmiön muuttumisesta ajassa, kun digipalvelujen käyttö yleistyy ja laitteet halpenevat.

Seniorien digipalvelujen käytön esteiden ratkaisuja on pohdittu sekä UTAUT mallin että innovaatioiden diffuusion teorian näkökulmasta. Ratkaisut seniorien digipalvelujen käytön esteistä eri sidosryhmien näkökulmasta on esitetty yhteenvetona. Erikseen on esitetty mahdolliset seniorien sidosryhmien yhteistyön toimintamallit.

Osion lopussa on pohdittu seniorien digipalvelujen käytön esteiden ratkaisuja UTAUT-mallin ja innovaation diffuusion teorian näkökulmasta.

5.1. Eri vastaajaryhmien vastausten vertailu

Seuraavissa kolmessa taulukossa on esitetty esiintymistiheyden mukaan sekä haastateltujen Enter ry vertaisopastajien esittämät seniorien digipalvelujen käytön esteet että Valli ry tutkimukseen osallistuneiden paperilla ja netissä vastanneiden seniorien vastauksissa avoimiin kysymyksiin em. esteitä koskevat kommentit ja ehdotukset.

	Este	Esitetty kertaa
1.	Pelko ja arkuus	12
2.	Tuen puute	12
3.	Tunnistautumisongelmat	11
4.	Käyttöliittymäongelmat	11
5.	Kiinnostuksen puute	10
6.	Laiteongelmat	10
7.	Tiedon puute laitteen hankinnasta	10
8.	Kieli- ja terminologiaongelmat	9
9.	Fyysiset rajoitteet	9
10.	Kustannukset	9
11.	Turvallisuus- ja yksityisyysshuolet	7
12.	Kielteinen asenne	6
13.	Huono näkö, näkövaikeudet	6
14.	Kognitiiviset kyvyt	5
15.	Tuntee itsensä liian vanhaksi	5
16.	Yhteiskunnan asenteet	4
17.	Muutosvastarinta	4
18.	Liikkuminen opastuspaikkaan	4
19.	Puutteelliset ja vanhentuneet tiedot ja taidot	3
20.	Teknisen ymmärryksen puute	2
21.	Puuttuva kokemus kirjoittaa näppäimistöllä	2
22.	Kuulo-ongelmat	2

Taulukko 4. Haastateltujen Enter ry vertaisopastajien, N 12 esittämät seniorien digipalvelujen käytön esteet

Este	Mainittu kertaa
Tuen puute	21
Pelko	11
Kielteinen asenne	11
Käyttöliittymäongelmat	6
Kiinnostuksen puute	6
Kustannukset	6
Laiteongelmat	3
Näkövaikeudet	3
Tuntee itsensä liian vanhaksi	3
Tunnistautumisongelmat	2
Fyysiset rajoitteet	2
Kognitiiviset kyvyt	2
Muutosvastarinta	2
Tiedon puute laitteen hankinnasta	1
Kieli- ja terminologiaongelmat	1
Turvallisuus ja yksityisyyshuolet	1
Liikkuminen opastuspaikkaan	1

Taulukko 5. Valli ry tutkimukseen osallistuneiden paperilla vastanneiden seniorien, N113, mainitsevat seniorien digipalvelujen käytön esteet

Este	Mainittu kertaa
Käyttöliittymäongelmat	26
Tuen puute	24
Pelko	8
Kustannukset	7
Laiteongelmat	6
Kieli- ja terminologiaongelmat	6
Tunnistautumisongelmat	5
Tuntee itsensä liian vanhaksi	5
Kielteinen asenne	3
Kognitiiviset kyvyt	3
Tiedon puute laitteen hankinnasta	1
Fyysiset rajoitteet	1
Turvallisuus- ja yksityisyysshuolet	1
Muutosvastarinta	1

Taulukko 6. Valli ry tutkimukseen osallistuneiden netissä vastanneiden seniorien, N 168, mainitsevat seniorien digipalvelujen käytön esteet

Verratessa jokaisen ryhmän esitettyjä tai mainittuja seniorien digipalvelujen käytön esteitä (taulukot 4, 5 ja 6) näemme että jokaisessa ryhmässä on 5 ensimmäisen esteen joukossa pelko ja arkuus, tuen puute ja käyttöliittymäongelmat.

Näin ollen voidaan olettaa, että kysymyksessä olisivat kolme seniorien merkittävintä digipalvelujen käytön estettä vuonna 2017. Tämä on hypoteesin esitystä eikä ole todennettavissa kvalitatiivisin menetelmin. Hypoteesin todentamiseksi tarvittaisi riittävän kattavaa kvalitatiivista tutkimusta.

Verratessa keskenään paperilla vastanneiden, joista voidaan olettaa, että merkittävä osa heistä on digitaalisten palvelujen ei-käyttäjiä (taulukko 5), ja netissä vastanneiden, joista voidaan olettaa, että he ovat digipalvelujen käyttäjiä (taulukko 6), vastauksia avoimeen kysymykseen ”Muut sähköiseen asiointiin liittyvät ajatuksesi ja terveisesi” keskenään, näemme vastauksissa sekä yhtäläisyyksiä että eroja.

Yhtäläisyytenä molempien oli tuen puutteen merkittävyys – paperilla vastanneet maininneet sen 21 kertaa ja sähköisesti vastanneet 21 kertaa. Tästä voidaan päätellä, että digipalvelujen käytön tuki tai sen puute on tärkeä sekä digipalvelujen ei-käyttäjille että käyttäjille. Tuen vaikutuksen mekanismi on todennäköisesti erilainen. Ei-käyttäjillä voidaan olettaa, että tarvittaisi tukea laitteiden ja internetin opetteluun sekä laitteiden hankintaan. Käyttäjillä voidaan olettaa, että tarvitaan tukea uusien sovellusten käyttöön sekä mahdollisesti laitteiden ja taitojen päivitykseen. Tuen puutteen merkittävyys on linjassa vertaisopastajien haastattelujen kanssa, jossa kaikki vertaisopastajat esittivät tuen puutteen toisena tärkeimpänä seniorien digipalvelujen käytön esteenä.

Yhtäläisyytenä molempien Valli ry tutkimuksen vastaajaryhmien kesken oli myös kustannusten suhteellisen vähäinen maininta, 6 kertaa paperilla vastanneista ja 7 kertaa netissä vastanneista. Kustannusten suhteellisen vähäinen maininta on linjassa vertaisopastajien väittämän ”kustannukset ovat relevantti digipalvelujen käytön este pienelle osalle senioreja”, mutta vaatisi lähempää tutkimista.

Käyttöliittymäongelmat ovat sähköisesti vastanneet maininneet 26 kertaa ja paperilla vastanneet 11 kertaa. Sähköisesti vastanneet joutuvat ilmeisesti painimaan käyttöliittymien kanssa usein, kun paperilla vastanneiden käsitys käyttöliittymäongelmista on yleisempi.

Pelkoon ja kielteiseen asenteeseen liittyviä kommentteja on paperilla vastanneista enemmän, 11 kumpaakin, kun sähköisesti vastanneista olivat pelkoa ja kielteistä asennetta kommentoineet vastaavasti 8 ja 3 vastannutta. Väheneekö pelko ja kielteinen asenne digipalvelujen käytön aloittaessa vai estääkö pelko ja kielteinen asenne digipalvelujen käytön kategorisesti - kumpikin vaihtoehto on mahdollinen ja vaatisi lähempää tutkimista.

4 paperilla vastanneiden seniorien digipalvelujen käytön estettä – kiinnostuksen puute, näkövaikeudet, kieli- ja terminologiaongelmat ja liikkuminen opastuspaikkaan - eivät netissä vastanneet olleet maininneet. Tästä voidaan olettaa että em. esteet liittyvät enemmän digipalvelujen ei-käyttäjiin. Suhteellisen varmoiksi niistä paperilla vastanneiden esteiden merkittävyydestä voidaan olettaa kiinnostuksen puute ja näkövaikeudet jotka ovat mainittu useamman kerran.

5.2. Tulosten vertailu aikaisempaan tutkimukseen

Tässä vertaillaan haastattelujen ja avoimien vastausten kommenttien perusteella kartoitettuja seniorien digipalvelujen käytön esteitä (taulukko 4) aikaisempaan kirjallisuuteen (taulukko 3), jossa on tutkittu seniorien tietotekniikan ja internetin käytön esteitä.

Valtaosa tuloksista eli 17 estettä 22:sta seniorien digipalvelujen käytön esteestä osuivat tavalla tai toisella yhteen aikaisemman kirjallisuuden kanssa. Ne olivat pelko, tuen puute, käyttöliittymäongelmat, kiinnostuksen puute, laiteongelmat, kieli- ja terminologiaongelmat, fyysiset rajoitteet, kustannukset, turvallisuus- ja yksityisyysshuolet, kielteinen asenne, näkövaikeudet, kognitiiviset kyvyt, tuntee itsensä liian vanhaksi, puutteelliset ja vanhentuneet tiedot ja taidot, teknisen ymmärryksen puute, puuttuva kokemus käyttää näppäimistöä ja kuulo-ongelma.

Tästä voimme päätellä, että valtaosa seniorien digipalvelujen käytön esteitä eivät ole erityisesti digipalveluihin liittyviä vaan koskevat seniorien tietotekniikan käyttöä yleisesti eivätkä ole kovin uusia.

Samat painopisteet merkittävimmistä esteistä ovat havaittavissa toiminnallisten kykyjen, kiinnostuksen puutteen sekä turvallisuus- ja yksityisyysshuolien suhteen. Nämä esteet tulivat oleellisina esille haastatteluissa ja näkyvät listan alkupäässä myös aikaisemmassa kirjallisuudessa.

Toiminnalliset kyvyt johon sisältyvät fyysiset rajoitteet, näkövaikeudet ja kognitiiviset kyvyt oli aikaisemmassa kirjallisuudessa mainittu eniten, 12 kertaa. Haastattelujen tuloksissa olivat toiminnalliset kyvyt erotettu omiksi esteiksi mutta sisältyivät muodossa tai toisessa myös käytännössä kaikkiin haastatteluihin. Tämä on loogista ja odotusten mukaista koska ihmisten yleinen terveyden tila ja vanhenemisen prosessi ei ole siinä ajassa, joka on kulunut vanhemmista seniorien tietotekniikan käytön esteitä tutkivista tutkimuksista, merkittävästi muuttunut. Voidaan olettaa, että toiminnalliset kyvyt selittävät myös merkittävän osan 65-75-vuotiaiden ja yli 75-vuotiaiden digitaalisten palvelujen käytön erosta, jossa digipalveluja käyttää vastaavasti n. 2/3 ja 1/3 ikäryhmistä.

Merkityksen ja hyödyn puute sekä kiinnostuksen puute ovat mainitut aikaisemmassa kirjallisuudessa yhteensä 10 tutkimuksessa ja kiinnostuksen puute johon sisältyi myös hyödyn ja merkityksen puute esitettiin haastatteluissa 10 kertaa. Tämä voidaan olettaa kertovan siitä, että vaikka digipalvelujen merkitys yhteiskunnassa on kasvanut vuosituhaten alusta räjähdysmäisesti,

elää iso osa senioreja edelleen mentaalisesti siinä maailmassa johon he ovat tottuneet ennen digipalveluita.

Turvallisuus- ja yksityishuolet olivat aikaisemmassa tutkimuksessa mainittu 8 tutkimuksessa. Haastatteluissa toi turvallisuus- ja yksityishuolet esille 7 haastateltavaa, mutta tämä koski ainoastaan jo digipalveluja käyttävien seniorien tiedostettuja turvallisuushuolia. Osa turvallisuushuolia sisältyy tässä tutkimuksessa ei-käyttäjien epämääräiseen uuden tekniikan pelkoon, joten voidaan sanoa että turvallisuushuolet ovat merkittävä digipalvelujen käytön este sekä nykyään että aikaisemmassa tutkimuksessa.

Seniorien digipalvelujen käytön esteitä jotka kuuluivat sekä haastatteluihin että aikaisempaan tutkimukseen, mutta joiden suhteellinen paino vaikuttaa olevan erilainen, ovat uuden teknologian pelko, tuen puute, käyttöliittymäongelmat, laiteongelmat, kieli- ja terminologiaongelmat sekä kustannukset.

Uuden teknologian pelon esittivät digipalvelujen käytön esteenä kaikki 12 haastateltavaa, kun aikaisemmassa tutkimuksessa oli uuden teknologian pelko esitetty 4 tutkimuksessa ja tietotekniikan käytön aiheuttama ahdistus tai stressi 2 tutkimuksessa. Tämä saattaa välillisesti kertoa seniorien ahdistuksesta digipalvelujen suhteen. Kun aikaisempiin tutkimuksiin sisältyi väittämiä kuten ”ei tiedä miten käytetään” ja ”ei tiedä mitä se tekee” ja seniorit eivät kokeneet painostusta käyttää digipalveluita niin nykyään kaikki seniorit tietävät internetistä suurin piirtein miten sitä käytetään ja mitä se tekee, mutta ovat alkaneet pelkäämään uutta tekniikkaa.

Tuen puute oli myös esillä kaikissa 12 haastattelussa, mutta aikaisemmassa tutkimuksessa on tuen puute mainittu 3 haastattelussa ja itseopiskelumateriaalien puute 2 haastattelussa. Tämä kertoo seniorien digipalvelujen käytön tuen tarpeen kasvusta yhteiskunnan digitalisoituessa.

Käyttöliittymäongelmat seniorien digipalvelujen käytön esteenä esittivät 11 haastateltavaa samalla kun ”internet hankala” oli mainittu aikaisemmassa tutkimuksessa yhden kerran ja ikonien hahmottaminen yhden kerran. Tämä saattaa kertoa siitä, että aikaisemmin otettiin käyttöliittymät annettuina itsestäänselvyyksinä ja odotettiin käyttäjien sopeutuvan niiden käyttöön. Toinen syy saattaa olla digipalvelujen monimutkaistuminen joista on vaikea tai mahdotonta suunnitella kovin helppoa ja yksinkertaista käyttöliittymiä. Kolmas syy voi olla käyttöliittymien käytettävyyden ja yleisen laadun aleneminen digipalvelujen yleistyessä ja käyttöliittymien kehittäjien kustannus- ja aikapaineiden alla.

Laiteongelmat seniorien digitaalisten palvelujen esteenä esittivät 10 haastateltavaa samalla kun ”laitteet monimutkaisia ja hankalia” oli esitetty 5 aikaisemmassa tutkimuksessa. Tähän saattaa liittyä sama kun käyttöliittymiin että aikaisemmin otettiin laitteet annettuina ja niiden käytön tiettyä vaikeutta pidettiin itsestäänselvyytenä. Voi myös olla, että aikaisemmin ovat laitteita käyttäneet sellaiset seniorit joilla olivat paremmat edellytykset laitteiden käyttämiseen – parempi muisti, parempi tekninen ymmärrys tms. joten he eivät kokeneet laitteiden käyttöä niin haastavana. Nyt kun laitteita käyttää entistä isompi osa senioreja mutta esimerkiksi PC:n käytössä ei ole tapahtunut merkittävää helpottumista viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana, kokee suhteellisen isompi osa senioreja laitteiden käyttämisen monimutkaisena ja hankalana.

Kieli- ja terminologiaongelmat seniorien digipalvelujen käytön esteenä esitti 9 haastateltavaa mutta niitä oli mainittu ainoastaan 3 aikaisemmassa tutkimuksessa. Syynä tähän eroon saattaa olla että aikaisemmin käytti laitteita koulutetumpi ja paremman muistin omaava seniorien ryhmä, jolle uuden terminologian omaksuminen, abstraktien käsitteiden hahmottaminen ja asioiden muistaminen oli helpompaa. Nyt kun tietotekniikkakielen ymmärtämistä ja omaksumista edellytetään entistä isommalta osalta senioreja, kokee suhteellisen isompi osa senioreja kieli- ja terminologiavaikeuksia. Toinen kieli- ja terminologiavaikeuksien lähde saattaa olla suomen pieni kielialue. Valtaosa aikaisemmista tutkimuksista käsitteli englanninkielisten seniorien tietotekniikan ja internetin käyttöä. Englanninkielisten on omasta äidinkielestä johdettuja lyhenteitä helpompi ymmärtää ja muistaa, valtaosa ohjeista ovat omalla äidinkielellä ja kaikki mahdollinen tieto on saatavana omalla äidinkielellä. Suomen senioreilta tämä äidinkielen etu puuttuu.

Kustannukset seniorien digipalvelujen käytön esteenä esitti 6 haastateltavaa ja 3 haastateltavaa oli sitä mieltä että kustannukset ovat merkittävä digipalvelujen käytön este pienelle osalle senioreja. Aikaisemmassa tutkimuksessa tulivat kustannukset esille merkittävänä seniorien tietotekniikan ja internetin käytön esteenä, kustannukset olivat mainittu 9 tutkimuksessa. Tämä ero johtuu mitä ilmeisemmin digilaitteiden ja nettiyhteyksien suhteellisen hinnan laskusta. Toinen syy tähän saattaa olla suomalaisten seniorien suhteellisen tasainen tulotaso verrattuna muihin maihin jaossa varallisuuserot ovat isompia.

Seniorien tietotekniikan ja internetin käytön esteitä jotka ovat mainittu aikaisemmassa kirjallisuudessa enemmän, kun yksi kerta mutta eivät tulleet esille haastatteluja eikä Valli ry vastauksia analysoidessa olivat nettiin pääsyn puute, ajan puute, pelko että internet aiheuttaa riippuvuutta sekä pelko että internetin käyttö vähentää sosiaalisia kontakteja.

Nettiin pääsyn puute oli mainittu seniorien internetin käytön esteenä 6 aikaisemmassa tutkimuksessa. Asiasta kysyttiin erikseen kaikissa haastatteluissa ja kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että nykysuomessa ei ole tämä este merkittävä johtuen laitteiden ja nettiyhteyksien edullisuudesta sekä tiheästä kirjastoverkosta jossa nettiin on mahdollista päästä.

Ajan puute oli mainittu 5 aikaisemmassa tutkimuksessa mutta ei tullut esille haastatteluissa eikä Valli ry tutkimuksen kommentteissa.

Pelko että internet aiheuttaa riippuvuutta ja pelko että internetin käyttö vähentää sosiaalisia kontakteja olivat kumpikin esitetty 2 aikaisemmassa tutkimuksessa mutta eivät tulleet esille haastatteluissa eikä Valli ry tutkimuksen kommentteissa.

Seniorien digipalvelujen käytön esteitä, joita ei ollut mainittu aikaisemmassa kirjallisuudessa mutta jotka tulivat esiin vertaisopastajien haastatteluissa, olivat tunnistautuminen digipalveluihin, tiedon puute laitteen hankinnasta, yhteiskunnan asenteet, muutosvastarinta ja liikkuminen opastuspaikalle.

Tunnistautumisen digipalveluihin seniorien digipalvelujen käytön esteenä esittivät 12 haastateltavasta 11. Haastateltavat ottivat aiheen puheeksi yleensä haastattelun alkuvaiheessa, josta voidaan päätellä, että pitivät aihetta tärkeänä. Tunnistautumisen merkityksellisyys tässä työssä muttei aikaisemmassa kirjallisuudessa on selitettävissä työn painotuksella digipalvelujen käyttöön sekä digitunnistautumisen yleistymisellä viime vuosina.

Tiedon puutteen laitteen hankinnasta digipalvelujen käytön esteenä esittivät 12 haastateltavasta 10. Tiedon puute laitteen hankinnasta tässä työssä mutta ei aikaisemmassa kirjallisuudessa on selitettävissä laitteiden yleistymisellä, laitevalikoiman laajenemisella ja entistä laajemman osan seniorien siirtymisestä digipalvelujen käyttäjiksi.

Yhteiskunnan asenteet seniorien digitaalisten palvelujen käytön esteenä esittivät 12 haastateltavasta 4. Mielenkiintoista on, että kun yleensä on korostettu lähipiirin ja muiden sidosryhmien positiivista suhtautumista seniorien internetin ja digitaalisten palvelujen käyttöön (Selwin 2004, Nägle ja Schmidt 2012), niin myös päinvastainen vaihtoehto on mahdollinen ja esiintyy.

Muutosvastarinnan seniorien digipalvelujen käytön esteenä esittivät 12 haastateltavasta 4. Muutosvastarinta tässä työssä muttei aikaisemmassa kirjallisuudessa on selitettävissä tämän hetkellä yhteiskunnallisella paineella alkaa käyttämään digipalveluita.

Liikkumisen opastuspaikalle seniorien digipalvelujen käytön esteenä esittivät 12 haastateltavasta 4. Liikkuminen opastuspaikalle tässä työssä muttei aikaisemmassa kirjallisuudessa on selitettävissä tietotekniikan ja digipalvelujen käytön yleistymisellä.

5.3. Seniorien digipalvelujen käytön esteiden ratkaisut UTAUT mallin näkökulmasta

Seniorien digipalvelujen käytön esteiden ratkaisuissa toistuu useampi elementti – tiedottaminen eli laitteiden ja sovellusten mahdollisuuksien esittely, mielenkiinnon herättäminen, matala kynnys laitteisiin ja sovelluksiin tutustumiseen, tuen ja opastuksen tuominen tarjoaminen fyysisesti ja henkisesti lähellä, sopivien laitteiden valinta, salasanojen ja käytön dokumentointi jms.

Seniorien digipalvelujen esteiden ylittämistä voidaan pohtia UTAUT mallin näkökulmasta. Tarkastellaan miten esteiden ratkaisut vaikuttavat mallin avaintekijöihin ja muuttujiin.

UTAUT mallin käyttö-odotukset kuvaavat sitä missä määrin käyttäjä uskoo saavansa hyötyä käyttäen teknologiaa. Haastatteluissa tuli ilmi, että kiinnostuksen puute johtuu monesti siitä, että seniorit eivät ole tietoisia digipalvelujen tarjoamista hyödyistä tai jos ovat tietoisia niin eivät miellä hyötyjä omaan elämään liittyviksi eikä sitten ole asiasta kiinnostuneita. Näin ollen käyttö-odotuksiin, ja sitä kautta käyttöaikomuksiin ja käyttöön voidaan vaikuttaa digipalvelujen tarjoamista hyödyistä tiedottamalla ja mielenkiintoa herättämällä.

UTAUT-mallin vaivannäkö-odotukset ovat mielikuva käytön helppoudesta tai vaikeudesta. Vaivannäkö-odotukset ovat mielikuva joka saattaa olla muodostunut etukäteen tai koetun käytön yhteydessä. Etukäteen muodostettuun mielikuvaan ja sitä kautta käyttö-aikomuksiin ja käyttöön voidaan vaikuttaa tiedottamisella ja rohkaisulla. Koetun käytön yhteydessä voidaan vaikuttaa poistamalla mahdolliset vaivannäköä lisäävät tekijät sekä luomalla mahdollisimman matala kynnys laitteisiin ja sovelluksiin tutustumiseen. Tärkeät elementit koetun vaivannäön vähentämisessä ovat helppokäyttöiset ohjelmat, helppokäyttöiset laitteet sekä helppo kirjautuminen palveluihin. Salasanojen ja käytön laitteen ja sovellusten käytön vaiheiden dokumentointi antaa kontrollin ja vähentää sitä kautta koettua vaivannäköä.

Sosiaaliset vaikutukset ovat käyttäjän uskomus siitä miten käyttäjä uskoo näkevän hänet jos hän käyttää tai on käyttämättä teknologiaa. Haastatteluissa tulivat eräänä seniorien digipalvelujen

käytön esteenä eteen lähipiiriin ja muiden sidosryhmien negatiiviset asenteet. Muiden ihmisten negatiivisiin asenteisiin voidaan vaikuttaa tiedottamalla. Seniorien omiin asenteisiin voidaan vaikuttaa rohkaisemalla ja positiivisia esimerkkejä esittämällä. Ennakkoluulojen ja negatiivisten asenteiden väheneminen vaikuttaa positiivisesti digipalvelujen käyttö-aikomuksiin ja sitä kautta käyttöön.

Helpottavat olosuhteet avaintekijä kuvaa sitä missä määrin käyttäjä uskoo saavansa tukea ja resursseja teknologian käyttöön. Helpottavat olosuhteet avaintekijä vaikuttaa suoraan teknologian, tässä tapauksessa digipalvelujen, käyttöön. Siihen uskoon voidaan vaikuttaa tiedottamalla tuesta ja resursseista sekä tukea ja resursseja tarjoamalla. Seniorien digipalvelujen käyttöä helpottavat tuki ja resurssit ovat riittävä opastuskapasiteetti, opastus fyysisesti ja henkisesti lähellä, selkokieli, tieto laitteen hankinnasta, sopivat laitteet ja apuvälineet ja tarvittaessa taloudellinen tuki laitteen hankintaan.

Mallin muuttujia ovat sukupuoli, ikä, kokemus ja käytön vapaaehtoisuus. Sukupuoli ja ikä ovat annettuja muuttujia johon itsestään selvästi ei ole mahdollista vaikuttaa. Kokemukseen ja käytön vapaaehtoisuuteen voidaan vaikuttaa rajoitetusti.

Kokemus lisääntyy uusiin laitteisiin ja sovelluksiin tutustumalla sekä harjoittelemalla. Esimerkiksi tunnistautumisen yhteydessä ”Ongelmana saattaa olla rutiinin puute tunnistautumisessa. Mitä enemmän kertoja sitä tekee, sitä vähemmän ongelmallisena sen kokee.”

Käytön vapaaehtoisuuteen vaikuttaa sekä vaihtoehtoisten, ei-digitaalisten palvelujen käytön mahdollisuus, että käyttäjän mielenkiinto ja asenne. Mielenkiintoa on mahdollista herättää mielenkiintoista sisältöä ja käytännön hyötyjä esittelemällä.

5.4. Seniorien digipalvelujen käytön esteiden ratkaisut innovaatioiden diffuusion teorian näkökulmasta

Seniorien digipalvelujen käytön esteiden ratkaisuja voidaan tarkastella myös innovaatioiden diffuusion näkökulmasta. Rogers (2003) esittää innovaatioiden diffuusion teoriassaan neljä innovaation piirrettä jotka korreloivat positiivisesti innovaation omaksumisen kanssa - suhteellinen hyöty, yhteensopivuus, kokeiltavuus ja havaittavuus. Yksi innovaatioiden piirre eli monimutkaisuus korreloi negatiivisesti innovaation omaksumisen kanssa. Näin ollen kaikki mikä korostaa

suhteellista hyötyä, yhteensopivuutta, kokeiltavuutta ja havaittavuutta edesauttaa innovaation eli digipalvelujen käytön, omaksumista ja monimutkaisuus vähentää digipalvelujen omaksumista.

Suhteellisen hyödyn eli digipalvelujen paremmuuden esittely aikaisempiin vaihtoehtoihin nähden on tehokasta ainoastaan, jos se mielletään konkreettiseksi, henkilön omaan elämään liittyväksi. Tämä edellyttää usein yksilöllistä lähestymistapaa. Myös positiivisten esimerkkien esittely johon kohderyhmä voi samaistua, saattaa auttaa.

Yhteensopivuus eli käsitys siitä missä määrin innovaatio sopii yhteen käyttäjien olemassa olevien arvojen, aiempien kokemusten ja tarpeiden kanssa, edellyttää myös yksilöllistä lähestymistapaa. Käsityksen esittely vaati selkokieltä, metaforia ja rinnastuksia aikaisempiin kokemuksiin, esim. ”hakupalvelujen kautta on kaikki maailman kirjastot kätesi ulottuvilla” tai ”digitaalisesti tulee pankkikonttori olohuoneeseesi”.

Kokeiltavuus eli käsitys siitä missä määrin innovaatioita voidaan kokeilla rajoitetusti, liittyy matalaan kynnykseen digilaitteisiin ja sovelluksiin tutustumisessa. Kynnystä voidaan madaltaa esittelemällä laitteita ja palveluja seniorien omassa elämänpiirissä, laitteiden koekäytöllä tms.

Havaittavuus eli käsitys siitä missä määrin innovaation tulokset ovat toisten nähtävissä vaikuttaa lähipiirin positiivisen suhtautumisen kautta. Kuten haastatteluista tuli esille niin lähipiiri suhtautuu seniorien digipalvelujen käyttöön pääosin innostavasti ja positiivisesti.

Monimutkaisuus eli käsitys siitä missä määrin innovaatio on vaikea ymmärtää ja käyttää. Seniorien digipalvelujen käytön yhteydessä kaikki toiminta joka vähentää mielikuvaa käytön monimutkaisuudesta tai itse monimutkaisuutta, helpottaa ja lisää digipalvelujen käyttöön ottamista ja käyttöä.

5.5. Seniorien digipalvelujen käytön esteiden ratkaisuja seniorien sidosryhmien näkökulmasta

Seuraavassa taulukossa on esitetty haastatteluissa esitetyt konkreettiset ratkaisut seniorien digipalvelujen käytön esteiden ylittämiseen. Kuten näemme voi jokainen sidosryhmä tehdä jotakin asian eteen.

Sidosryhmä	Toimintatapoja seniorien digitaalisten palvelujen käytön esteiden ylittämiseen
Perhe ja sukulaiset	Mielenkiinnon herättäminen, tiedottaminen, opastus, henkilökohtainen tuki, selkokieli, yhdessä harjoittelu, neuvonta laitteen hankkimisessa, laitteen hankkiminen yhdessä
Naapurit, ystävät	Mielenkiinnon herättäminen, tiedottaminen, opastus, henkilökohtainen tuki, selkokieli, kuljetus opastuspaikkaan
Taloyhtiöt	Tilojen tarjoaminen opastukseen
Harrastusryhmät ja -yhdistykset	Mielenkiinnon herättäminen
IT tukea tarjoavat vapaaehtoisjärjestöt	Mielenkiinnon herättäminen, tiedottaminen, opastus, tuki, selkokieli, yhdessä harjoittelu, neuvonta laitteen hankkimisessa, yhteistoiminta teleoperaattoreiden ja laitemyyjien kanssa
Sosiaali- ja kotipalvelu henkilökunta	Tilanteen kartoittaminen, mielenkiinnon herättäminen, tiedottaminen
Kunnat	Lyhyt- tai pitkäaikainen laitelainausta tai -vuokraus, tuki taloyhtiön tai kylän seniorien IT-kerhoille, yhteistoiminta vapaaehtoisjärjestöjen kanssa, taloudellinen tuki vähävaraisille senioreille laitehankintoihin
Teleoperaattorit	Vastuullisuus laitteiden ja liittymien myynnissä, palvelupakettien kehittäminen seniorikohderyhmälle, selkokieli, yhteistoiminta vapaaehtoisjärjestöjen kanssa
Laitemyyjät	Vastuullisuus laitteiden ja liittymien myynnissä, selkokieli, yhteistoiminta vapaaehtoisjärjestöjen kanssa
Ohjelmien kehittäjät	Ohjelmien helppokäyttöisyys, selkokieli, käyttöliittymien standardointi
Palvelujen tarjoajat ja verkkokaupat	Tiedottaminen, tuki,
Yksityinen media	Mielenkiinnon herättäminen, vastuullisuus tiedottamisessa, positiivisten esimerkkien esittäminen
Julkisrahoitteinen media	Tiedotuskampanjat, vastuullisuus tiedottamisessa
Valtio	Tuen ja opastuksen järjestäminen, rahoitus

Taulukko 7. Seniorien digipalvelujen käytön esteiden ratkaisuja seniorien sidosryhmien näkökulmasta

5.6. Ideoita uusille toimintamalleille

Sekä haastatteluissa että Valli ry avoimissa vastauksissa ehdotettiin seniorien digipalvelujen käytön edistämiseksi mielenkiintoisia toimintamalleja kuluttajien, kaupallisten toimijoiden ja julkisen vallan välille.

1. *Laitetoimittajat voisivat toimia yhdessä vapaaehtoisten opastajien kanssa*
2. *Voisi olla valtion subventoimaa opastusta operaattoreiden tiloissa. Kolmiomalli – vapaaehtoiset, julkinen valta ja kaupalliset toimijat.*
3. *Operaattorit voisivat käyttää vapaaehtoisia. Senioreille voisi olla vertaistuki saatavissa myyntitilanteessa. Pitäisi olla joku tila jossa se tapahtuu rauhassa.*
4. *Digikiertue olisi hyvä - samalla opastusta ja laitteiden esittelyjä*
5. *Kaupallisten sovellusten verkostomarkkinointi ”Digikutsut”*
6. *Kun hyvinvointi ja terveys on tärkeä niin voisi olla terveyden seurantaan liittyvien sovellusten esittelyn ja lataamisen yhteistoimintamalli ”Palvelujen tarjoajien digikiertueet” jossa voisi olla mukana terveydenhoidon ammattilaiset, vapaaehtoiset opastajat ja media, kohderyhmänä esim. jotain tiettyä tautia sairastavat tai jotain tiettyä mittaus- tai hoitomenetelmää käyttävät.*
7. *Ehdotan, että HYKSin tiloissa olisi joku opettaja/opas joka voisi näyttää ”Omakanta” käyttöä kun muutenkin joutuu liikkumaan siellä ja odottamaan*
8. *Ehdotus: Kaupungit voisivat työllistää nuorempia koululaisia järjestämällä kesäleirin vanhuksille (isovanhemmat+lapsenlapset - luottamus) joissa opettajina lapset ja oppilaina isovanhemmat.*

Ideat ovat alkuperäisessä muodossa, työn kirjoittaja ei ole muuttanut niiden kieliasua eikä lisännyt niihin omia kehitysehdotuksia. Ideat ovat järjestetty asiakaspolkukologiikan mukaan – alkaen laitteen hankinnasta ja käyttöopastuksesta, edeten sovellusten esittelyn ja lataamisen kautta tukeen ja opastukseen.

Kuten näemme, ideat perustuvat jo olemassa olevien resurssien – tilat ja opastajat – käyttöön ja näin ollen vaativat resursseja ainoastaan järjestelyyn.

6. TYÖN TEOREETTISIA JA KÄYTÄNNÖN VAIKUTUKSIA SEKÄ MAHDOLLISTA JATKOTUTKIMUSTA

6.1. Teoreettisia vaikutuksia

Kun tämän työn näkökulma oli käytännönläheinen, ovat työn teoreettiset vaikutukset suhteellisen vaatimattomia. Työn teoreettisista vaikutuksista voidaan mainita runsaasti konkreettista kvalitatiivista tietoa ”tulokset” osiossa ja mahdollisia hypoteesin pohjia harmaan digitaalisen kahtiajaon kvantitatiiviseen tutkimiseen.

Konkreettinen kvalitatiivinen tieto osiossa ”tulokset” on runsasta, mutta melko pirstaleista. Jotkut osat siitä, kuten esimerkiksi uuden teknologian pelko, saattavat olla käyttökelpoisia pidemmän aikaa. Toiset osat, kuten esimerkiksi tunnistautuminen, vanhenevat nopeasti uusien teknologioiden käyttöön ottamista myöten ja niillä saattaa olla muutaman vuoden päästä ainoastaan teknishistoriallinen arvo.

Työn tulokset ja haastateltavien näkökulmat saattavat tarjota hypoteesien pohjaa kvantitatiiviselle tutkimukselle.

6.2. Käytännön vaikutuksia

Työstä voi olla hyötyä seniorien lähipiirille ja kaikille en sidosryhmille Kun haastatteluista kävi ilmi että asenteisiin liittyvillä esteillä kuten uuden teknologian pelolla, kiinnostuksen puutteella, kielteisellä asenteella ja muutosvastarinnalla on merkittävä rooli seniorien digitaalisten palveluiden käyttämättömyydessä niin jokainen seniorien kanssa vuorovaikutuksessa oleva voi puolestaan rohkaista senioreja käyttämään digilaitteita ja sovelluksia, esitellä uusia teknisiä mahdollisuuksia ja sovelluksia, tarjota tukea, olla kärsivällinen ja puhua laitteista ja digipalveluista selkokielellä.

Työstä voi olla hyötyä kaikille senioreille koulutusta, tukea ja opastusta järjestäville tahoille voimavarojen kohdentamisen sekä uusien toimintatapojen löytämisen ja käyttöönoton näkökulmasta.

Työstä voi olla hyötyä uusien palveluiden ja niiden palveluiden käyttöliittymien kehittäjille.

Työssä esitetyistä toimintamalleista (kts. 5.6.) voi olla yksityisille firmoille ja julkiselle vallalle hyötyä seniorien digipalveluiden käyttöön liittyvien toimintojen kehittämisessä.

6.3. Mahdollista jatkotutkimusta

Tietotekniikka ja digipalvelujen käyttö kehittyy ja elämä käy digipalvelujen ei-käyttäjien näkökulmasta koko ajan hankalammaksi. Näin ollen tarvetta tutkimukselle, joka antaa tietoa, miten voidaan saada mahdollisimman paljon yhteiskunnan jäseniä digitaalisten palvelujen piiriin, tulee jatkossa olemaan.

Tässä on esitetty muutamia työtä laatiessa esille tulleet mahdolliset tulevan tutkimukset aiheet.

Kvantitatiivisesti voitaisi tutkia kunkin seniorien digipalvelun esteen laajuutta eli kuinka isoon osaan kohderyhmää este vaikuttaa.

Kvantitatiivisesti voitaisi tutkia kunkin esteen vaikuttavuutta, lähinnä siitä näkökulmasta pysäyttääkö este digipalvelujen käytön kokonaan vai hidastaako ja hankaloittaa digipalvelujen käyttöä ja jos hidastaa ja hankaloittaa niin missä määrin.

Työtä laatiessa tuli esille kaksi mielipiteitä jakanutta aihetta

- missä määrin kustannukset ovat este digipalvelujen käyttämiselle ja
- käytettyjen laitteiden käytön mielekkyys senioreilla.

Aiheita voitaisi tutkia kvalitatiivisesti ja kvantitatiivisesti.

Verrattuna aikaisempaan kirjallisuuteen tuli esille digitaalisen tunnistautumisen ongelma jota haastateltavat pitivät merkittävänä. Seniorien tunnistautumisen ongelmien kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus voisivat tarjota pohjatietoa sovellusten ja käyttöliittymien kehittäjille. Tunnistautumisen ongelmien tutkimus tarjoaisi myös pohjaa päätöksenteolle uusien tunnistautumisteknologioiden käyttöönotosta.

Haastatteluissa tuli esille, että merkittävän osan seniorien digipalvelujen käyttämättömyyden syynä saattaa olla lukihäiriö. Lukihäiriöisten seniorien digipalvelujen käytön tukemista olisi hyvä tutkia tarkemmin.

Haastateltavat ottivat esille miesten huomattavasti vähäisemmän hakeutumisen seniorien tietotekniikan opastuksiin. Sukupuolten välinen ero seniorien digipalvelujen käytössä olisi myös mahdollinen tutkimuksen aihe.

Kauppateieteellisestä näkökulmasta tulisi valtiollisen päätöksenteon tueksi verrata digipalvelujen käytöstä johtuvia säästöjä digipalvelujen esteiden ylittämiseksi tarvittaviin kustannuksiin koko yhteiskunnan tasolla sekä arvioida niiden säästöjen ja kustannusten jakautumista sidosryhmittäin.

Tietojärjestelmätieteen näkökulmasta voitaisi tutkia seniorien ja sovellusten kehittäjien yhteistoimintamalleja sovellusten ideoinnissa, kehittämisessä ja testaamisessa.

Uusia yhteistoimintamalleja jossa esimerkiksi vertaisopastajat esittelevät tuotteita ja neuvovat senioreja operaattoreiden tai laitetoimittajien tiloissa tai palvelun tarjoajat yhdessä vertaisopastajien kanssa esittelevät sovelluksia siinä missä seniorit ovat tai kokoontuvat, voitaisi tutkia tietojärjestelmätieteen, johtamisen, viestinnän sekä aikuiskasvatuksen näkökulmasta.

Markkinoinnin viestinnän näkökulmasta voitaisi tutkia, miten ei-käyttäjien seniorien ryhmä parhaiten tavoitetaan.

Laitetoimittajien ja teleoperaattoreiden hinnoittelun näkökulmasta voitaisi tutkia seniorikohderyhmän laitteiden ja digineuvonnan hintajoustoa, tuen ja neuvonnan sisällyttämistä palvelupaketteihin ja hinnoittelun optimointia.

7. YHTEENVETO

Tämän kauppatieteiden maisterin tutkielman motivaation lähde oli viimeisen parin vuoden aikainen julkinen keskustelu seniorien digisyrjäytymisestä. Tilastojen perusteella n. 1/3 65-75 vuotiaista ja 2/3 yli 75-vuotiaista ihmisistä ei käytä internetiä eikä digitaalisia palveluja. Yhteiskunnan kauttaaltaan digitalisoituessa on uhka, että seniorit jäävät palvelujen ulkopuolelle. Tilanne on ja tulee olemaan haastava sekä senioreille että heidän lähipiirille.

Tilanteesta johtuvat tämän tutkielman tutkimuskysymykset:

1. ”Mitkä ovat seniorien digipalvelujen käytön esteet” ja
2. ”Mitä voidaan tehdä seniorien digipalvelujen käyttämisen esteiden ylittämiseksi.

Kirjallisuutta tutkiessa selvisi, että seniorien digipalvelujen käytön esteitä kartoittava, mahdollisimman syvästi tutkiva ja niihin ratkaisuja etsivä tutkimus puuttuu, joten tässä oli selkeä tutkimusaukko. Työn lähestymistapa on konkreettinen, sisältäen ongelman kartoittamisen ja vastausten etsimisen ongelman ratkaisemiseksi. Työn näkökulma on seniorien ja heidän sidosryhmien.

Kun kysymyksessä on uutta luova tutkimus, niin sopivat tutkimusmenetelmät ovat kvalitatiivisia. Tämän työn materiaalin keruun menetelmäksi valikoitui asiantuntijoiden eli kokeneiden seniorien vertaisopastajien puolistrukturoidut haastattelut. Työn sekundäärilähteenä on käytetty Valli ry Ikäteknologiakeskuksen vuoden 2017 alussa toteutetun tutkimuksen ”Ikäihmiset ja sähköinen asiointi – miten saadaan kaikki mukaan?” (Valli ry 2017) tuloksia ja aikaisemmin julkaisemattomia tutkimukseen osallistuneiden seniorien vastauksia kysymykseen ”Muut sähköiseen asiointiin liittyvät ajatuksesi ja terveisesi”.

Vastaukseksi ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Mitkä ovat seniorien digipalvelujen käytön esteet” tutkimuksessa kartoitettiin 22 seniorien digipalvelujen käytön estettä: pelko ja arkuus, tuen puute, tunnistautuminen, käyttöliittymäongelmat, kiinnostuksen puute, laiteongelmat, tiedon puute laitteen hankinnasta, kieli- ja terminologiaongelmat, fyysiset rajoitteet, kustannukset, turvallisuus- ja yksityisyyshuolet, kielteinen asenne, näkövaikeudet, kognitiiviset kyvyt, tuntee itsensä liian vanhaksi, yhteiskunnan asenteet, muutosvastarinta, liikkuminen opastuspaikkaan, puutteelliset ja vanhentuneet tiedot ja taidot, teknisen ymmärryksen puute, puuttuva kokemus kirjoittaa

näppäimistöllä ja kuulo-ongelmat. Näillä esteillä on joitakin keskinäisiä vaikutuksia jotka ovat luettavissa kunkin esteen yhteydessä.

Esitetyistä esteistä kolme – pelko, tuen puute ja käyttöliittymäongelmat vaikuttavat olevansa kaikkein merkittävimpiä seniorien digipalvelujen käyttöä estäviä ja rajoittavia tekijöitä. Digipalveluita ei-käyttävillä senioreilla näyttää vaikuttavan neljä käytön estettä - kiinnostuksen puute, näkövaikeudet, kieli- ja terminologiaongelmat sekä liikkuminen opastuspaikkaan, joiden vaikutus digipalveluita käyttävillä senioreilla näyttää olevan vähäisempi.

Psykologisilla esteillä kuten pelko ja arkuus, kiinnostuksen puute, kielteinen asenne ja muutosvastarinta, vaikuttaa olevan merkittävä rooli seniorien digitaalisten palvelujen käyttämisessä.

Yleisimpinä vastauksina toiseen tutkimuskysymykseen ”Mitä voidaan tehdä seniorien digipalvelujen käyttämisen esteiden ylittämiseksi” kävi ilmi, että seniorien digipalvelujen käytön esteisiin voidaan parhaiten vaikuttaa mahdollisimman lähellä sosiaalisesti, maantieteellisesti ja henkisesti. Matala kynnyys tutustua uusiin laitteisiin ja sovelluksiin on tärkeä. Pakko ja taloudelliset motivaattorit vaikuttavat toimivan seniorien digipalvelujen esteiden ylittämiseen rajoitetusti, mielenkiinnon herättäminen ja tarpeisiin vetoaminen näyttää toimivan paremmin.

Konkreettisempina vastauksina toiseen tutkimuskysymykseen saatiin, että jokainen sidosryhmä voi tehdä jotakin seniorien digipalvelujen käyttämisen esteiden poistamiseksi. Työssä on esitetty konkreettiset tavat mitä jokainen sidosryhmä voi seniorien digipalvelujen esteiden ylittämiseksi tehdä. Haastatteluissa ja avoimissa vastauksissa tuli esille toimintamallien ideoita kuluttajien, yksityisten yritysten ja julkisen vallan yhteistoiminnaksi, jotka ovat esitetty erikseen.

Työn tuloksia on verrattu aikaisempaan tutkimukseen. Ratkaisuja seniorien digipalvelujen käytön esteiden ylittämiseen on peilattu aiheen tutkimiseen parhaiten soveltuviin teorioihin eli UTAUT malliin ja innovaation diffuusion teoriaan.

Työn loppuosassa on esitetty työn teoreettiset vaikutukset, joista tärkein on hypoteesipohjan tarjoaminen mahdolliselle jatkotutkimukselle. Työn käytännön vaikutukset ovat samoja, kun vastaus toiseen tutkimuskysymykseen. Lopussa on esitetty ehdotuksia mahdollista jatkotutkimusta varten ennen kaikkea kauppatieteellisestä ja tietojärjestelmätieteen näkökulmasta, mutta koska aihe on monitieteellinen niin mahdollisesti myös muiden tieteiden näkökulmasta.

8. VIITTEET

Kirjat

1. Grönfors (1985). Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. Toinen painos, WSOY 1985
2. Rogers, E. 2003. Diffusion of Innovations., 5th Edition. New York: Free Press.

Artikkelit

1. Atkinson, K., Barnes, J., Albee, J., Anttila, P., Haataja, J., Nanavati, K., Steelman K., Wallace C. (2016) Breaking Barriers to Digital Literacy: An Intergenerational Social-Cognitive Approach. Proceedings of the 18th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility Pages 239-244 DOI: 10.1145/2982142.2982183
2. Chang, J., McAllister, C., McCaslin, R. (2015) Correlates of, and Barriers to, Internet Use Among Older Adults, *Journal of Gerontological Social Work*, (2015) 58:1, 66-85, DOI: 10.1080/01634372.2014.913754
3. Charness, N., Boot, W. (2009) Aging and Information Technology Use Potential and Barriers. *Current Directions in Psychological Science*, Volume: 18 issue: 5, page(s): 253-258, DOI: 10.1111/j.1467-8721.2009.01647.x
4. Choudrie, J., Grey, S., Tsitsianis, N. (2010) Evaluating the digital divide: the Silver Surfer's perspective. *Electronic Government, an International Journal* 2010 Vol.7, No.2, pp.148 – 167 DOI: 10.1504/EG.2010.030925
5. Choudrie, J., Ghinea, G., Songonuga, V. (2013) Silver Surfers, E-government and the Digital Divide: An Exploratory Study of UK Local Authority Websites and Older Citizens. *Interacting with Computers*. October 2013. DOI:10.1093/iwc/iws020
6. Davis, F., Bagozzi, R., Warshaw, P. (1989) User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, August 1, 1989. DOI: 10.1287/mnsc.35.8.982
7. van Deursen, A., van Dijk, J. (2010) Internet skills and the digital divide. *New media & society*. XX(X) 1–19. DOI: 10.1177/1461444810386774

8. Van Dijk (2006) Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*. Volume 34, Issues 4–5, August–October 2006, Pages 221-235 DOI: 10.1016/j.poetic.2006.05.004
9. Dogruel, L., Joeckel, S., Bowman, N. (2015) The use and acceptance of new media entertainment technology by elderly users: development of an expanded technology acceptance model. *Behaviour & Information Technology*, 34:11, 1052-1063, DOI: 10.1080/0144929X.2015.1077890
10. Friemel, T. (2016) The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New media & society* Vol. 18(2) pp. 313 –331 DOI:10.1177/1461444814538648
11. Gatto, S., Tak, S. (2008) Computer, Internet, and E-mail Use Among Older Adults: Benefits and Barriers, *Educational Gerontology*, 34:9, 800-811, DOI: 10.1080/03601270802243697
12. Koiranen, I., Räsänen, P., Södergård, C. (2016) Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? *Talous ja yhteiskunta* 3/2016, s. 24-29
13. Kumar, S., Ureel, L., King, H., Wallace, C. (2013). Lessons from our elders: identifying obstacles to digital literacy through direct engagement. In Proceedings of the 6th International Conference on Pervasive Technologies Related to Assistive Environments (PETRA '13). ACM, New York, NY, USA, Article 22 , 8 pages. DOI: 10.1145/2504335.2504357
14. Lee, B., Chen, Y., Hewitt, L. (2011) Age differences in constraints encountered by seniors in their use of computers and the internet *Computers in Human Behavior*, Volume 27, Issue 3, pp. 1231-1237 DOI:10.1016/j.chb.2011.01.003
15. Lian, J., Yen, D. (2014) Online shopping drivers and barriers for older adults: Age and gender differences *Computers in Human Behavior* Volume 37, pp. 133-143 DOI: 10.1016/j.chb.2014.04.028
16. Lissitsa, S., Chachashvili-Bolotin, S. (2016) Life satisfaction in the internet age: Changes in the past decade. *Computers in Human Behavior* 54, pp. 197-206 DOI: 10.1016/j.chb.2015.08.001
17. Liu, C., Yang, S. (2014) Using the Technology Acceptance Model to Examine Seniors' Attitudes toward Facebook. *World Academy of Science, Engineering and Technology International* Vol:8, No:6, DOI: scholar.waset.org/1999.4/9998733

18. Magsamen-Conrad, S., Upadhyaya, S. Joa, C., Dowd J. (2015) Bridging the divide: Using UTAUT to predict multigenerational tablet adoption practices. *Computers in Human Behavior*, Volume 50, Pages 186-196. DOI: 10.1016/j.chb.2015.03.032
19. Martinez-Pecino, R., Delerue Matos, A., Silva, P. (2013) Portuguese older people and the Internet: Interaction, uses, motivations, and obstacles. *Communications* 2013; 38(4): 331–346, DOI: 10.1515/commun-2013-0020
20. Morris, A. and Brading, H, (2007). E-literacy and the grey digital divide: A review with recommendations. *Journal of Information Literacy*, December 2007, Vol 1 No 3, DOI: 10.11645/1.3.14.
21. Olphert, C., Damodaran L., May, A. (2005) Towards digital inclusion - engaging older people in the 'digital world'. Proceedings of the 2005 international conference on Accessible Design in the Digital World Pages 17-17.
22. Peacock, S., Künemund H. (2007) Senior citizens and Internet technology: Reasons and correlates of access versus non-access in a European comparative perspective. *European* Rosenthal, R. (2008) Older Computer-Literate Women: Their Motivations, Obstacles, and Paths to Success, *Educational Gerontology*, 34:7, 610-626, DOI: 10.1080/03601270801949427
23. Sayago, S., Blat, J. (2009) About the relevance of accessibility barriers in the everyday interactions of older people with the web. Proceedings of the 2009 International Cross-Disciplinary Conference on Web Accessibility (W4A), pp. 104-113. DOI: 10.1145/1535654.1535682
24. Selwyn, N. (2004) The information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology. *Journal of Aging Studies* 18 369–384. DOI: 10.1016/j.jaging.2004.06.008
25. Steelman, K., Wallace, C. (2017) Breaking barriers, building understanding: a multigenerational approach to digital literacy instruction for older adults. *Accessibility and Computing archive*. Issue 118, pp. 9-15. DOI: 10.1145/3124144.3124146
26. Vaportzis, E., Clausen, M. and Gow A. Older Adults Perceptions of Technology and Barriers to Interacting with Tablet Computers: A Focus Group Study. *Frontiers in Psychology*, 4.10.2017. DOI: 10.3389/fpsyg.2017.01687

27. Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., Davis, F. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 3 (Sep., 2003), pp. 425-47 DOI: 10.2307/30036540
28. Wixom, B. and Todd, P. (2005) A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information Systems Research*. Mar 2005, 16(1). pp. 85-102. DOI 10.1287/isre.1050.0042
29. Williams, K., Chatterjee, S., Rossi, M. (2008) Design of emerging digital services: a taxonomy. *European Journal of Information Systems* (2008) 17, 505–517 DOI: 10.1007/978-1-4419-5653-8_16

Sähköiset viitteet

1. Aamulehti 26.10.2017. Ritva Keso, 78, joutui VR:n konduktöörin haukkumaksi, koska ei omista älypuhelinta: "Minua ei ole ikinä nöyryytetty ja halveerattu niin"
<https://www.aamulehti.fi/uutiset/ritva-keso-78-joutui-vrn-konduktoorin-haukkumaksi-koska-ei-omista-alypuhelinta-minua-ei-ole-ikina-noyryytetty-ja-halveerattu-niin-200486849/>
2. Aavikko, K. (2011) Mobiiliteknologioiden vaikutus digitaaliseen kahtiajakoon Suomessa. Tietojärjestelmätieteen kandidaatintutkielma, Jyväskylän yliopisto.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/26586>
3. Brosnan, M. Technophobia. The psychological impact of Information Technology. Routledge 1998. Haettu lähteestä Taylor & Francis e-Library, 2003 ISBN 0-203-74494-2
<https://epdf.tips/technophobia-the-psychological-impact-of-information-technology.html>
4. [www.businessdictionary.com](http://www.businessdictionary.com/definition/digital-goods-and-services.html): Digitaaliset tavarat ja palvelut.
<http://www.businessdictionary.com/definition/digital-goods-and-services.html>
5. [www.digistifiksi.fi](http://www.digistifiksi.fi/ik%C3%A4ihmisist%C3%A4-kolmannes-noviiseja-jotka-eiv%C3%A4t-omista-%C3%A4lypuhelinta-eiv%C3%A4tk%C3%A4-halua-digitaalisia-palveluja). Ikäihmisistä kolmannes noviiseja, jotka eivät omista älypuhelinta, eivätkä halua digitaalisia palveluja
<http://www.digistifiksi.fi/ik%C3%A4ihmisist%C3%A4-kolmannes-noviiseja-jotka-eiv%C3%A4t-omista-%C3%A4lypuhelinta-eiv%C3%A4tk%C3%A4-halua-digitaalisia-palveluja>

6. Elisa.fi 8.6.2017. 79-vuotiaana digiosaajaksi? Näin ikäihmiset ottivat teknologian omakseen
<https://yksityisille.hub.elisa.fi/seniorit-digitalisaatio/>
7. Euroopan komissio, 1.4.2014. EU:n kuluttajakonferenssi 2014: miten kuluttajat voivat hyödyntää digitaalitaloudesta saatavat edut.
http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-353_fi.htm
8. Hargittai, E. (2002) Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. *First Monday*, Volume 7 Number 4 DOI: 10.5210/fm.v7i4.942
URL: http://firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai/index.html
9. Helsingin kaupungin blogit (2017) Mitä kaikkea digipalvelu voi olla? 30.03.2017
<https://www.hel.fi/blogit/fi/kirjoitukset/diggaillaan-dataa/digipalveluita>
10. Helsingin Sanomat 14.11.2016. "Onko minun pakko suostua tähän?" Kaikkialle tunkeva digiarki ahdistaa ikääntyneitä, mutta apua on tarjolla
<http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002930104.html>
11. Helsingin Yliopisto 2014. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan valintakoe.
https://www.helsinki.fi/sites/default/files/atoms/files/valt_2014_yhteiskuntapolitiikka_valintakoe.pdf
12. Hogan, M. (2006). Technophobia Amongst Older Adults in Ireland. *Irish Journal of Management*, 27(1), 57-77
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.918.6&rep=rep1&type=pdf>
13. Kosonen, J. (2017) Digitalisaatio ja ikääntyneet ihmiset palvelujen käyttäjinä
https://theseus.fi/bitstream/handle/10024/128630/Kosonen_Juuso.pdf?sequence=1
14. KD Lehti 20.9.2017 Neljäsosa suomalaisista ei käytä nettiä-yli 65-vuotiaista digisyrjäytyneitä on puoli miljoonaa <http://www.kdlehti.fi/2017/09/20/neljäsosa-suomalaisista-ei-kayta-nettia-yli-65-vuotiaista-digisyrjaytyneita-puoli-miljoonaa/>
15. Millward, P. (2003) The "grey digital divide": Perception, exclusion and barrier of access to the Internet for Older People by Peter Millward. *First Monday*, volume 8, number 7 (July 2003),
http://firstmonday.org/issues/issue8_7/millward/index.html

16. Rabionet, S. E. (2009). How I learned to design and conduct semi-structured interviews: An ongoing and continuous journey: The Qualitative Report, 16(2), 563-566. Haettu <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR16-2/rabionet.pdf>
17. Ropponen J. (2017) Ikäperusteinen digitaalinen kahtiajako vanhuksien osalta. <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/52940>
18. Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 24.4.2018.)
19. Saari, C. (2011) Työyhteisöjen digitaaliset kuilut. Tietojärjestelmätieteen kandidaatintutkielma, Jyväskylän yliopisto <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/26722>
20. Suomidigi.fi Peräänajo digin kanssa, apua! <https://suomidigi.fi/peraanajo-digin-kanssa-apua/>
21. Suomidigi.fi. Hasu, M. (2017) Hyvä digipalvelu ei synny ilman rakkautta. <https://suomidigi.fi/hyva-digipalvelu-ei-synny-ilman-rakkautta/>
22. Taloussanomat 24.7.2008 Gartner: Digikuilu kasvaa laajakaistan levitessä. <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000001580766.html>
23. Tilastokeskus (2016) Internetin käytön ja eräiden internetin käyttötapojen yleisyys 2016 http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html
24. Tilastokeskus (2017) Liitetaulukko 9. Internetin käyttö ja käytön useus 2017, %-osuus väestöstä http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tau_009_fi.html
25. Tivi-lehti 30.09.2016 Valtio pakottaa suomalaisia digipostiin – odottaa jättisäästöjä http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/valtio-pakottaa-suomalaisia-digipostiin-odottaa-jattisaastoja-6587112
26. Toivonen, M. (2015) Tietojärjestelmien käyttöönottohalukkuuteen liittyvien tekijöiden mittaamista Helsingin yliopistossa. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/102741/ToivonenMP_-_tietojarjestelmien_kayttoonottohalukkuus.pdf?sequence=1
27. USA:n Kansallinen televiestintä- ja tietohallinto (1999) Falling Through the Net: Defining the Digital Divide <https://www.ntia.doc.gov/report/1999/falling-through-net-defining-digital-divide>

28. Valtiovarainministeriö ”Sähköinen asiointi” <http://vm.fi/sahkoiset-palvelut>
29. Valli ry Ikäteknologiakeskus (2017) Ikäihmiset ja sähköinen asiointi – Miten saadaan kaikki mukaan?
http://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut___pdf/Raportit___pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf
30. Willemse, B., van der Velden, C., Margriet, A., Galjaard, R. e-inclusion in ageing Europe: Barriers and needs in ICT use of older people. A transnational iAge study. (2014)
http://archive.northsearegion.eu/files/repository/20141216163625_PO14101602-iAgeBarriersandneedsinICT-compleet-LR.pdf
31. www.worldstats.com. Internet Usage in the European Union. Internet User Statistics, Facebook & 2017 Population for the 28 European Union member states
<https://www.internetworldstats.com/stats9.htm>

Taulukot

sivu

Taulukko 1. Suomalaisten seniorien sähköisten palvelujen käyttö. Lähde: Tilastokeskus	7
Taulukko 2. Internetin käyttö ja käyttötiheys 2017, %-osuus väestöstä (Tilastokeskus)	13
Taulukko 3 Aikaisemmassa tutkimuksessa esitetyt seniorien tietotekniikan ja internetin käyttöä estävät tekijät	19
Taulukko 4. Haastateltujen Enter ry vertaisopastajien, N 12 esittämät seniorien digipalvelujen käytön esteet	95
Taulukko 5. Valli ry tutkimukseen osallistuneiden paperilla vastanneiden seniorien, N113, mainitsevat seniorien digipalvelujen käytön esteet	96
Taulukko 6. Valli ry tutkimukseen osallistuneiden netissä vastanneiden seniorien, N 168, mainitsevat seniorien digipalvelujen käytön esteet	97
Taulukko 7. Seniorien digipalvelujen käytön esteiden ratkaisuja seniorien sidosryhmien näkökulmasta	

Kuvio

sivu

Kuvio 1 UTAUT malli, Venkatesh ym. (2003)	21
---	----

